

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PRODUK DAN PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA
DI SILLA *RESTAURANT* YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun oleh :
Suhartini
NIM. 13511247016

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul :

**“TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA
DI SILLA RESTAURANT YOGYAKARTA”**

Disusun Oleh :

Suhartini

13511247016

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 19 Juni 2015

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Boga



Sutriyati Purwanti, M. Si
NIP. 19611216 198803 2 001

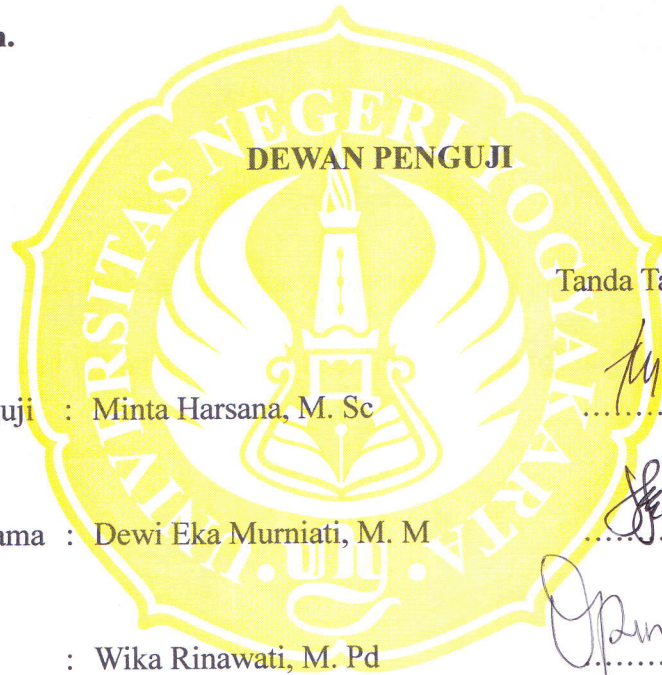
Disetujui,
Dosen Pembimbing,



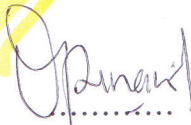


Minta Harsana, M, Sc
NIP. 19690314 200501 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA DI SILLA RESTAURANT YOGYAKARTA**” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 19 Juni 2015 dan dinyatakan **Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan.**



	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji : Minta Harsana, M. Sc		19/06/15
Penguji Utama : Dewi Eka Murniati, M. M		19/06/15
Sekretaris : Wika Rinawati, M. Pd		19/06/15

Yogyakarta, 2015

Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Moch. Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suhartini
NIM : 13511247016
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Makanan Khas Korea di Silla Restaurant Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 17 Juni 2015

yang menyatakan,



Suhartini
NIM. 13511247016

MOTTO

“ Tanggung Jawab” yang sudah di depan mata,

Harus dihadapi...

“berkelit atau bermalas-malasan”

Tidak akan membuatnya menjadi mudah...

Atau terselesaikan begitu saja...

Cepat atau pun lambat harus tetap dihadapi...

Daripada “menunda.”..

*Bukankah “**lebih cepat, lebih baik?!”***

(Suhartini, 19 Juni 2015)

*“Janganlah kamu **bersikap lemah** dan janganlah pula kamu **bersedih hati**, padahal kamulah orang-orang yang **paling tinggi derajatnya**, jika kamu **orang-orang yang beriman**”*

(Surah Al-Imran ayat 139)

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi :

Almarhumah Ibundaku dan Ayahanda tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih tiada tara.

My Sister's and Brother's

Untuk kakak-kakakku tersayang, sekian lama aku menuntut ilmu di kampung orang, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian. Walaupun sering bertengkar namun hal itu selalu menjadi saat yang dirindukan.

My Beloved "Imam Maksum Suwardi"

Sebagai tanda cinta kasihku, aku persembahkan karya kecil ini untukmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi hingga selesainya Tugas Akhir ini.

Sahabat-sahabat PKS 2013 PTBB

Untuk seluruh sahabat-sahabat PKS 2013 PTBB, tidak terasa perjuangan kita berakhir sudah. Kehidupan yang sesungguhnya sudah didepan mata dan saatnya kita berjuang lebih keras. Terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik yang selalu memberi semangat dan kasih sayang.

Serta semua pihak yang telah membantu selama penyelesaian Tugas Akhir ini.

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PRODUK DAN PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA
DI SILLA RESTAURANT YOGYAKARTA**

Oleh :

Suhartini
NIM 13511247016

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dirancang untuk : (1) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Korea di Silla *Restaurant* Yogyakarta, (2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Silla *Restaurant* Yogyakarta

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah semua konsumen atau pengunjung Silla *Restaurant* Yogyakarta sebanyak 105 orang. Ukuran sampel penelitian sebanyak 78 orang ditentukan dengan tabel *Issac* dan *Michael*, selanjutnya sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan angket. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian diketahui bahwa : (1) Tingkat kepuasan konsumen terhadap keempat indikator kualitas produk yaitu citarasa makanan, kualitas bahan dan keamanan makanan, variasi menu dan standar porsi, dan harga produk positif hal ini terlihat dari penilaian konsumen yang relatif sangat baik dan puas terhadap kualitas produk dari Silla *Restaurant* Yogyakarta, (2) Tingkat kepuasan konsumen terhadap keempat indikator kualitas pelayanan tersebut positif hal ini terlihat dari penilaian konsumen yang relatif sangat baik dan puas terhadap kualitas pelayanan dari Silla *Restaurant* Yogyakarta.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Restoran.

**THE LEVEL OF CONSUMERS' SATISFACTION ON
PRODUCT AND SERVICE QUALITY OF KOREAN FOOD
AT SILLA RESTAURANT YOGYAKARTA**

By :

*Suhartini
NIM 13511247016*

ABSTRACT

This study aims to investigate : (1) determine the level of consumers' satisfaction on product quality of Korean food at Silla Restaurant Yogyakarta, (2) determine the level of consumers' satisfaction on service quality at Silla Restaurant Yogyakarta.

This was a descriptive study employing the quantitative approach. The research population comprised consumers or consumers at Silla Restaurant Yogyakarta with a total of 105 people. The sample, consisting of 78 people, was selected by means of the table by Isaac and Michael using the accidental sampling technique. The data were collected through a questionnaire. They were analyzed by the descriptive technique.

The results of the study are as follows : (1) the level of consumers' satisfaction on the four product quality indicators, i.e. food tastes, materials quality and food safety, menu variations and portion standards, and product prices are positive; this is indicated by consumers' evaluation showing that the quality of products are very good and they are very satisfied with the product quality at Silla Restaurant Yogyakarta. (2) the level of consumers' satisfaction on the four service quality indicators are positive; this is indicated by consumers' evaluation showing that the services are very good and they are very satisfied with the service quality at Silla Restaurant Yogyakarta.

Keywords : Consumers' satisfaction, Product quality, Service quality, Restaurant.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Makanan Khas Korea di Silla *Restaurant* Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Minta Harsana, M. Sc, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada penyusunan laporan ini.
2. Bapak Khiswan Banardi, selaku Manager Silla *Restaurant* Yogyakarta yang telah memberikan izin, bimbingan dan pengarahan selama proses penelitian di Silla *Restaurant* Yogyakarta.
3. Dewi Eka Murniati, M. M dan Wika Rinawati, M. Pd, selaku Penguji dan Sekretaris yang telah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Prihastuti Ekawatiningsih, M. Pd. Penasehat Akademik mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Boga.
5. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Noor Fitrihana, M. Eng, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Sutriyati Purwanti, M. Si, selaku Kaprodi Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

8. Kedua Orangtua yang tidak pernah berhenti berdoa dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya segala bantuan, bimbingan serta arahan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Juni 2015

Penulis,



Suhartini

NIM. 13511247016

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
 BAB II KAJIAN TEORI	 12
A. Deskripsi Teori	12
1. Kepuasan Konsumen	12
a. Kualitas Produk	15
1) Citarasa makanan	18
2) Promosi produk	19
3) Variasi menu dan standar porsi	19
4) Kualitas bahan dan keamanan makanan	21
5) Kandungan gizi	22
b. Kualitas Pelayanan	23
c. Harga	28
1) Dimensi negatif	29
2) Dimensi positif	30
d. Menangani Keluhan (<i>Handling Complain</i>)	30
1) Mengidentifikasi keluhan pelanggan	31
2) Mengantisipasi keluhan pelanggan	33
3) Langkah-langkah menangani keluhan pelanggan	34

4) Penyelesaian pengaduan mengenai mutu pelayanan ...	35
2. Makanan	36
a. Makanan sebagai Penyebab Penyakit (<i>Agent</i>)	38
b. Makanan sebagai Pembawa Penyakit (<i>Vehicle</i>)	38
c. Makanan sebagai Media	39
3. Makanan Khas	39
a. Faktor Geografis	40
b. Faktor Historis	40
4. Makanan Khas Korea	41
a. <i>Pap</i>	45
b. <i>Bibimbap</i>	49
c. <i>Gimbab</i>	50
d. <i>Kimchi</i>	52
e. <i>Galbi</i>	57
f. <i>Bulgogi</i>	59
g. <i>Samgyetang</i>	61
h. <i>Gom Tang</i>	63
i. <i>Miyeokguk</i>	64
j. <i>Japchae</i>	66
k. <i>Naengmyeon</i>	68
l. <i>Jjigae</i>	71
m. <i>Jeongol</i>	74
n. <i>Mandu</i>	75
o. <i>Tteok</i>	77
5. Restoran	80
a. Pengertian Restoran	80
b. Klasifikasi Restoran	82
1) <i>Formal restaurant</i> (restoran formal)	85
2) <i>Informal restaurant</i> (restoran informal)	86
3) <i>Specialties restaurant</i>	87
6. <i>Silla Restaurant</i> Yogyakarta	89
B. Hasil Penelitian yang Relevan	104
C. Kerangka Berfikir	108
D. Pertanyaan Penelitian	108
BAB III METODE PENELITIAN	109
A. Jenis dan Desain Penelitian	109
B. Tempat dan Waktu Penelitian	110
C. Populasi dan Sampel Penelitian	110
1. Populasi Penelitian	110
2. Sampel Penelitian	111

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	112
1. Kepuasan konsumen terhadap produk makanan khas Korea di “Silla <i>Restaurant</i> ” Yogyakarta	112
a. Aspek Citarasa Makanan	112
b. Aspek Variasi Menu dan Standar Porsi	112
c. Aspek Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan	112
d. Aspek Harga Produk	113
2. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di “Silla <i>Restaurant</i> ” Yogyakarta.....	113
a. Aspek Penampilan Pramusaji	113
b. Aspek Pelayanan Pramusaji.....	113
c. Aspek Penyajian Hidangan	114
d. Aspek Penampilan/Suasana Tempat	114
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	116
1. Teknik Pengumpulan Data	116
2. Instrumen Penelitian	117
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	121
1. Uji Validitas Instrumen	121
2. Uji Reliabilitas	124
G. Teknik Analisis Data	127
1. Analisis Karakteristik Responden	127
2. Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan	128
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	132
A. Deskripsi Data	132
1. Deskripsi Karakteristik Responden	133
a. Responden Menurut Jenis Kelamin	134
b. Responden Menurut Umur.....	135
c. Responden Menurut Pekerjaan	137
d. Responden Menurut Makanan Khas Korea yang Disukai	138
2. Analisis Jawaban Responden.....	140
a. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Citarasa Makanan	140
b. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Bahan Dan Keamanan Makanan	142
c. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Variasi Menu dan Standar Porsi	144
d. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	147
e. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk	155

3. Hasil Analisis Data	157
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	158
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	161
A. Simpulan	161
B. Keterbatasan Penelitian	163
C. Saran	164
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	170

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Makanan yang biasa dikonsumsi oleh manusia	37
Tabel 2. Jenis restoran berdasarkan makanan dan minuman serta kegiatan yang ada di dalamnya	82
Tabel 3. Skor Alternatif Jawaban	118
Tabel 4. Contoh angket dan cara pengisiannya	118
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrument Angket	119
Tabel 6. Tingkat reliabilitas Instrumen Penelitian	126
Tabel 7. Hasil pengujian reliabilitas	126
Tabel 8. Jumlah responden menurut jenis kelamin	134
Tabel 9. Jumlah responden menurut umur	136
Tabel 10. Jumlah responden menurut pekerjaan	137
Tabel 11. Jumlah responden menurut makanan khas favorit	139
Tabel 12. Tanggapan responden terhadap citarasa makanan	141
Tabel 13. Tanggapan responden terhadap kualitas bahan dan keamanan makanan	143
Tabel 14. Tanggapan responden terhadap variasi menu dan standar porsi	145
Tabel 15. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan	148
Tabel 16. Tanggapan responden terhadap harga produk	156

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tiga bumbu utama masakan Korea : searah jarum jam dari atas adalah saus kacang kedelai (<i>kanjang</i>), pasta kacang kedelai (<i>toenjang</i>) dan pasta cabai merah (<i>gochujang</i>).....	42
Gambar 2.	Berbagai jenis <i>banchan</i> dalam hidangan makan.....	44
Gambar 3.	Perbedaan antara beras <i>hyonmi</i> dan <i>baekmi</i>	46
Gambar 4.	<i>Bap</i> atau <i>pap</i>	48
Gambar 5.	<i>Brown rice</i>	49
Gambar 6.	Campuran nasi dengan <i>barley</i> dan kacang merah	49
Gambar 7.	<i>Bibimbap</i>	50
Gambar 8.	Pembuatan <i>gimbap</i>	52
Gambar 9.	<i>Gimbap</i>	52
Gambar 10.	Paek <i>kimchi</i> yang terbuat dari sawi putih Cina yang dibumbui dengan bawang putih dan jahe bersama rempah-rempah lainnya, sebelum masa fermentasi singkat antara 2-3 hari memiliki rasa renyah dan ringan	53
Gambar 11.	Gentong besar penyimpanan <i>kimchi</i> yang terbuat dari tanah liat (<i>Jabgdokdae</i>)	54
Gambar 12.	Proses pembuatan <i>kimchi</i> zaman dulu.....	55
Gambar 13.	<i>Kimchi</i> berbahan dasar sawi putih	56
Gambar 14.	Proses pembuatan <i>kimchi</i> pada masa modern.....	56
Gambar 15.	Tahap-tahap pembuatan <i>kimchi</i>	56
Gambar 16.	<i>Galbi</i> dipanggang di atas arang.....	59
Gambar 17.	Proses memasak <i>bulgogi</i>	60
Gambar 18.	<i>Bulgogi</i> berbahan dasar daging sapi.....	60
Gambar 19.	<i>Ssambap</i> : Daun Shiso, nasi, bawang bombay, dan daging yang telah direndam sauce (Tradisi Memakan Daging di Korea)	61
Gambar 20.	<i>Samgyetang</i> (sup ayam ginseng)	63
Gambar 21.	<i>Gom tang</i>	64
Gambar 22.	<i>Miyeokguk</i>	65
Gambar 23.	<i>Japchae</i>	67
Gambar 24.	<i>Naengmyeon</i>	70
Gambar 25.	<i>Kimchi jjigae</i>	72

Gambar 26. <i>Sundubu jjigae</i>	73
Gambar 27. Jeongol	75
Gambar 28. <i>Mandu</i>	77
Gambar 29. Proses pembuatan tepung beras sebagai bahan dasar <i>tteok</i>	78
Gambar 30. <i>Toppoki</i>	78
Gambar 31. Ruang bagian dalam Silla <i>Restaurant</i> Yogyakarta	92
Gambar 32. Bagian dalam ruang <i>washitsu</i>	94
Gambar 33. Tampilan depan buku menu.....	95
Gambar 34. Menu <i>grill</i> khas Korea di Silla <i>Restaurant</i> Yogyakarta	96
Gambar 35. Menu <i>chicken, beef, squid</i> dan <i>fish</i> Khas Korea di Silla <i>Restaurant</i> Yogyakarta.....	96
Gambar 36. Menu <i>Soup</i> dan aneka olahan <i>Kimchi</i> Khas Korea di Silla <i>Restaurant</i> Yogyakarta	96
Gambar 37. Beberapa <i>Banchan</i> yang Disajikan di Silla <i>Restaurant</i>	98
Gambar 38. Susunan Perlengkapan Makan di Silla <i>Restaurant</i>	98
Gambar 39. Beberapa Menu yang Disajikan di Silla <i>Restaurant</i> Yogyakarta..	99
Gambar 40. Struktur organisasi di “Silla <i>Restaurant</i> ” Yogyakarta.....	102
Gambar 41. Skema hubungan antara kualitas produk makanan khas Korea dan kualitas pelayanan makanan di Silla <i>Restaurant</i> Yogyakarta Terhadap kepuasan konsumen	108
Gambar 42. Frekuensi data responden menurut jenis kelamin.....	135
Gambar 43. Frekuensi data responden menurut umur	137
Gambar 44. Frekuensi data responden menurut pekerjaan	139
Gambar 45. Frekuensi data responden menurut makanan khas Korea yang disukai	140

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Angket Ujicoba	170
Lampiran 2.	Data Responden Ujicoba	172
Lampiran 3.	Data Jawaban Responden Ujicoba	173
Lampiran 4.	Data Pemetaan Responden Ujicoba	174
Lampiran 5.	Tabel Perhitungan Data Responden Ujicoba	179
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Ujicoba	184
Lampiran 7.	Tabel Hasil Uji Validitas Ujicoba	186
Lampiran 8.	Hasil Uji Reliabilitas Ujicoba	187
Lampiran 9.	Angket Penelitian	189
Lampiran 10.	Data Responden Penelitian	191
Lampiran 11.	Data Jawaban Responden Penelitian	193
Lampiran 12.	Data Pemetaan Responden Penelitian	194
Lampiran 13.	Tabel Perhitungan Data Responden Penelitian	199
Lampiran 14.	<i>rTable (Pearson Product Moment – Pearson Correlation)</i>	204
Lampiran 15.	Tabel Issac and Michael	205
Lampiran 16.	Surat Izin Survey/Observasi	206
Lampiran 17.	Surat Izin Penelitian	207
Lampiran 18.	Surat Pernyataan Validasi	208
Lampiran 19.	Surat Keterangan Izin Sekretariat Daerah	209
Lampiran 20.	Surat Izin BPPD Kabupaten Sleman	210
Lampiran 21.	Surat Pernyataan Bersedia Menyerahkan Hasil Penelitian	211
Lampiran 22.	Surat Rekomendasi Penelitian KKB Kabupaten Sleman	212
Lampiran 23.	Surat Izin Penelitian BAPEDA Kabupaten Sleman	213

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, jenis usaha kuliner yang menyediakan produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada konsumen. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan produk dan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan konsumen yaitu nilai total konsumen yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* atau citra, dan biaya total konsumen yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran. (Kotler, 2000:50)

Dengan adanya kualitas produk dan pelayanan yang baik di dalam suatu usaha kuliner yang memenuhi kebutuhan akan makanan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan

pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya konsumen secara lebih matang melalui kualitas produk dan pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa produk dan pelayanan (kepuasan konsumen) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Bisnis makanan berkembang semakin pesat mengikuti perkembangan zaman atau globalisasi, serta permintaan konsumen yang semakin beragam. Salah satu fenomena globalisasi yang kemudian menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi jenis usaha kuliner di Indonesia adalah budaya Pop Korea atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Hallyu* atau “Demam Korea” (*Korean Wave*). *Hallyu* adalah istilah yang diberikan untuk tersebarnya budaya pop Korea secara global di berbagai Negara di dunia. Umumnya *Hallyu* memicu banyak orang di Negara tersebut untuk mempelajari bahasa dan juga kebudayaan Korea. (<http://id.m.wikipedia.org/wiki/kpop>, diakses tanggal 23 Juni 2015)

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya komunitas pecinta Pop Korea atau yang lebih dikenal dengan istilah *Kpopers*. *Kpopers* berasal dari kata “*K-pop*” yang merupakan kepanjangan dari Korean Pop (Musik Pop Korea), yaitu jenis

musik populer yang berasal dari Korea Selatan, seperti grup musik pria (*boyband*) dan grup musik wanita (*girlband*). Sedangkan "*Kpopers*" sebutan untuk orang yang menyukai *Korean Pop*. Kegandrungan akan musik K-pop merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari *Korean Wave* di berbagai Negara. *Korean Wave* ini kemudian berdampak pada banyak hal, salah satunya adalah bidang kuliner. (<http://id.m.wikipedia.org/wiki/kpop>, diakses tanggal 23 Juni 2015)

Pecinta *K-Pop* atau *Kpopers* memiliki kumpulan atau komunitas tertentu. Salah satu contoh komunitas tersebut adalah komunitas *Shawol*, yaitu suatu kelompok yang terbentuk untuk fans *boyband* yang bernama *Shinee* dari Korea Selatan. Anggota Official Shawol untuk seluruh Indonesia sudah mencapai kurang lebih 3.500 anggota. Sedangkan untuk di kota Yogyakarta, komunitas *Shawol* sudah terbentuk sejak 16 November 2010 dan bahkan sampai saat ini anggota komunitas *Shawol* Yogyakarta sudah mencapai 1.216. (Siti H.U, 2014:1)

Bisnis makanan khas Korea menjadi bisnis kuliner yang menjanjikan, hal ini dikarenakan *Kpopers* selalu ingin mencoba makanan khas dari Negara ginseng tersebut meskipun harga dari makanan Korea *relatif* mahal, tetapi *Kpopers* akan mencari sampai kemanapun. Karena menurut *Kpopers* hal-hal yang bersifat Korea itu akan mempunyai nilai yang lebih. Daya tarik tersebut

diperkenalkan melalui tayangan televisi drama Korea, karena di dalam drama Korea menjadi sebuah wadah untuk memperkenalkan budaya khas Korea. (Siti H.U, 2014:3)

Yogyakarta merupakan salah satu kota dengan jumlah pelajar dan mahasiswa terbesar di Indonesia, dengan adanya fenomena *Korean Wave* hal ini yang kemudian meningkatnya minat masyarakat terhadap makanan khas Korea sehingga bisnis kuliner khas Korea berkembang pesat di kota Yogyakarta. Salah satu tempat yang menyediakan makanan khas Korea di Yogyakarta adalah “Silla *Restaurant*”, namun semakin meningkatnya permintaan konsumen akan produk makanan khas Korea maka akan mendorong para pengusaha lain di bidang kuliner khususnya jasa pelayanan makanan untuk ikut bersaing menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu diperhatikan oleh “Silla *Restaurant*” untuk mempengaruhi konsumen agar memilih “Silla *Restaurant*” sebagai restoran favorit dibandingkan dengan usaha kuliner khas Korea lainnya. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi konsumen dalam mencapai kepuasan, yaitu dengan kualitas produk dan pelayanan dari restoran itu sendiri yang dapat diberikan oleh perusahaan, sehingga konsumen merasa puas.

“Silla *Restaurant*” Yogyakarta merupakan salah satu usaha yang menyelenggarakan makanan khas dari 3 Negara, tidak hanya makanan khas

Korea saja, namun juga menyediakan makanan khas Jepang dan China. “Silla *Restaurant*” berdiri sejak tahun 2004 dan tetap eksis sampai dengan saat ini, berlokasi di jalan Arteri Ring Road Utara no.33 Manggung Condong Catur dan merupakan restoran golongan kelas Selaka (menengah) yang memiliki 60 kursi dengan *design interior* yang sangat kental akan penggabungan budaya Jepang, China dan Korea. Pada umumnya menu ketiga Negara ini memiliki beberapa kesamaan baik dari penggunaan bahan, teknik olah dan bentuk produk. Persamaan penggunaan bahan misalnya pada penggunaan bumbu dan rempah-rempah, seperti bawang putih, kecap, minyak wijen, lada hitam, cuka, jahe dan biji wijen yang terdapat pada masakan Korea, Jepang maupun Cina. Persamaan teknik olah misalnya pada *Bulgogi* Korea dan *Yakiniku* Jepang, yaitu irisan daging sapi yang dilapisi saus, rempah-rempah dan bumbu kemudian dipanggang di atas panggangan *barbeque* menggunakan sepasang sumpit. Sedangkan persamaan bentuk misalnya pada menu *Kimbap* Korea dan *Sushi* Jepang, yaitu bentuknya yang memanjang, bulat dan silinder berisi nasi, sayur dan lauk yang digulung kemudian diiris sekitar 1 ruas jari untuk setiap bulatannya. “Silla *Restaurant*” Yogyakarta merupakan salah satu pionir berdirinya restoran yang menyediakan pilihan menu ala makanan khas Korea (wawancara dengan Khiswan Banardi, *Operational Manager* Silla *Restaurant* Yogyakarta, di Silla

Restaurant Yogyakarta, tanggal 08 Mei 2015).

Namun menu dari setiap Negara memiliki kekhasan dan citarasa yang unik. Makanan Korea menawarkan beragam rasa yang berbeda dari makanan Jepang dan Cina. Makanan Cina dapat ditandai dengan rasa bumbu yang kuat dan penggunaan komponen warna yang beragam, pada makanan Jepang cenderung rapi dan bersih dengan rasa yang ringan, sedangkan makanan Korea didasarkan pada selera alam, baik yang kuat dan ringan, segar dan pedas. Cara memahami makanan Korea adalah dengan lebih menikmatinya saat menyantap, sehingga citarasa dan makna makanan dapat dilihat dari beberapa ciri-ciri dari masakan tersebut. (*Korean Food Guide*, 2014 : 1)

Pada awal berdirinya “*Silla Restaurant*” Yogyakarta mayoritas yang menjadi konsumen adalah dari kalangan orangtua saja, namun sejalan dengan perkembangan zaman, terlebih lagi sejak budaya Pop Korea menjadi tren di Indonesia maka peminat makanan khas Korea ini menjadi semakin luas, tidak hanya dari kalangan orangtua namun juga dari kalangan remaja dan anak muda. (wawancara dengan Khiswan Banardi, *Operational Manager Silla Restaurant* Yogyakarta, di *Silla Restaurant* Yogyakarta tgl.08 Mei 2015).

“*Silla Restaurant*” Yogyakarta sebagai jenis usaha penyedia jasa makan dan minum selama ini selalu berupaya menyediakan menu-menu yang bisa

diterima, baik dari segi rasa, macam/jenis, penampilan, porsi maupun harga yang sesuai dengan karakteristik konsumen di Yogyakarta. Selain variasi produk yang ditawarkan “Silla *Restaurant*” Yogyakarta juga harus dapat memberikan pelayanan yang berbeda atau istimewa kepada konsumen sehingga konsumen dapat kembali lagi. Namun demikian mengingat bahwa konsumen sebagai “raja” yang bebas memilih dan menentukan dimana akan membeli makanan, terlebih saat ini di Yogyakarta juga mulai banyak bermunculan kafe, rumah makan, warung makan maupun pedagang kaki lima yang menganut konsep khas Korea yang memberikan alternatif bagi konsumen untuk memilih. Kiranya perlu adanya alternatif untuk mengevaluasi kinerja khususnya bagi “Silla *Restaurant*” Yogyakarta.

Perlunya pengelola “Silla *Restaurant*” Yogyakarta mengetahui dan melakukan evaluasi terhadap kinerjanya dengan harapan konsumen tidak berpindah ke tempat lain dalam memenuhi kebutuhan makan dan jasa pelayanannya, dan lebih dari itu tentunya konsumen meningkat dari waktu ke waktu.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan khas Korea dan pelayanan makanan di “Silla *Restaurant*” Yogyakarta dapat sebagai upaya positif yang diharapkan dapat mendukung terwujudnya

restoran berkelas yang selalu dapat memenuhi kepuasan konsumen dan mampu memberikan kontribusi dalam dunia kuliner Yogyakarta secara berkelanjutan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka muncul berbagai permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Persaingan pasar jenis usaha penyedia produk dan jasa semakin banyak dan beragam.
2. Semakin meluasnya pengaruh Budaya Pop Korea di Indonesia membuat permintaan konsumen akan produk makanan khas Korea semakin bertambah.
3. Banyak dijumpai jenis usaha kuliner yang berkonsep ala Korea dan masing-masing usaha menawarkan kelebihan produk dan pelayanannya untuk memperebutkan para *Kpopers* sebagai konsumen mereka.
4. Ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan membuat konsumen jera untuk membeli produk yang sama, serta dapat memberikan informasi kepada konsumen lain untuk tidak membeli di tempat yang sama.

5. Tidak adanya evaluasi terhadap kinerja perusahaan dapat mengakibatkan konsumen berpindah ke tempat lain dan menurunnya jumlah konsumen dari waktu ke waktu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, banyak masalah yang muncul berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan di bidang kuliner yang ada di *Silla Restaurant* Yogyakarta. Dari berbagai permasalahan tersebut, tidak semuanya dijadikan permasalahan dalam penelitian. Penelitian ini akan difokuskan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Korea dan kualitas pelayanan di *Silla Restaurant* Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini menjadi lebih jelas maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Korea di *Silla Restaurant* Yogyakarta ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *Silla Restaurant* Yogyakarta ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Korea di Silla *Restaurant* Yogyakarta?
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Silla *Restaurant* Yogyakarta?

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian maka manfaat penelitian dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Pengelola Silla *Restaurant* Yogyakarta, yaitu :

- a. Sebagai bahan informasi yang positif untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbaikan pengelolaan Silla *Restaurant* Yogyakarta.
- b. Sebagai upaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan di Silla *Restaurant* Yogyakarta demi mencapai kepuasan konsumen.

2. Bagi Konsumen, yaitu :

- a. Dapat menjadi referensi dan memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan pengelolaan Silla *Restaurant* Yogyakarta dan produk dan pelayanan makanan untuk usaha jasa boga.

- b. Dapat mengetahui apa saja yang menjadi faktor-faktor penentu untuk mencapai kepuasan konsumen, sehingga konsumen lebih bijak dalam kegiatan konsumsi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Konsumen

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas produk dan pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pola konsumsi dan gaya hidup konsumen menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan (*service quality*). *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Dari situlah dapat dilihat seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber

daya yang dimiliki perusahaan.

Konsumen adalah orang yang menggunakan uang untuk membeli (MCNeal, 1973:11). Menurut Soediyono R, (1989: 2) pengertian konsumen adalah pemakai barang dan jasa.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen diukur dari seberapa besar harapan (*expectations*) konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan produk dan pelayanan yang actual atau dirasakan (*perceived performance*). (Kotler, 2005) Kepuasan konsumen berarti kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.

Kepuasan seorang pembeli, setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara persepsi dari produk yang dibeli dengan harapan pembelian tersebut. Lebih lanjut menurut Husain Umar (2003:14) apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Apabila kepuasan konsumen tercapai akan dapat memberikan manfaat, menurut Kivetz dan Simonson (2002), kepuasan konsumen bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Lain halnya dengan kepuasan konsumen ada kebalikannya yaitu

ketidakpuasan konsumen yang dapat muncul apabila harapan para pembelian tidak cocok secara negatif, yaitu kinerja suatu produk ternyata lebih buruk dari kinerja yang diharapkan. Konsumen yang tidak puas terhadap suatu produk akan berakibat buruk bagi perusahaan karena konsumen tidak akan kembali lagi bahkan dapat mengancam secara langsung maupun tidak langsung kepada produsen dengan informasi kepada masyarakat luas.

Konsep pengukuran kepuasan konsumen berorientasi pada kualitas. Kualitas dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *qualitet* yang berarti mutu. Kualitas menurut J.Supranto (1992:228) adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan menurut Kotler (2005) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (produsen).

Untuk mencapai kepuasan konsumen ada 6 hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu : (a) kualitas produk ; (b) kualitas pelayanan ; (c) fasilitas ; (d) harga ; (e) suasana ; dan (f) *handling complain*.

Berikut penjelasan dari setiap hal penting tersebut :

a. Kualitas Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk yang dipasarkan meliputi obyek fisik, misalnya mobil, makanan, pakaian, perumahan, barang elektronik, dan sebagainya. Produk yang ditawarkan juga bisa berupa orang (misalnya Lionel Messi, Cristiano Ronaldo, David Beckham, Pele, dan sebagainya), organisasi (misalnya, Yayasan Jantung Indonesia, Ikatan Cendekia Muslim Indonesia, Yayasan Palang Merah Indonesia, dan sebagainya). Dengan kata lain produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Lebih lanjut Pride dan Ferrel (1995 : 312) mengemukakan, produk itu sendiri merupakan sebuah kompleksitas yang terdiri dari ciri-ciri berwujud dan tidak berwujud termasuk manfaat atau kegunaan fungsional, sosial dan psikologis. Menurut Gito Sudarmo (1994:177) produk adalah segala sesuatu yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan manusia atau organisasi.

Produk makanan merupakan hasil proses pengolahan bahan mentah menjadi makanan siap dihidangkan melalui kegiatan memasak (Farida Arifianti : 38). Lebih lanjut pengertian produk

menurut Soekresno (2000:8) ditinjau dari produk yang dihasilkan oleh restoran adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk didalamnya adalah rasa, aroma, warna makanan, harga, nama makanan dan minuman, reputasi restoran serta jasa pelayanan dengan keramahtamahan yang diterima guna memuaskan konsumen.

Menurut Syahmien Moehyi (1992:9). Makanan dapat disajikan oleh pelayan dan dapat juga diambil sendiri oleh konsumen dengan menggunakan baki untuk dibawa ke meja makan. Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (1999:277) kriteria standar suatu produk yang diharapkan oleh konsumen meliputi : keanekaragaman, mutu/kualitas, sifat, rancangan, merek, kemasan dan pelayanan. Lebih lanjut Davis dan Stone (1994:44) mengemukakan bahwa karakteristik fisik dari produk makanan dan minuman antara lain : kualitas, penyajian, susunan menu, porsi makanan, siklus hidup produk, dekorasi ruang maupun pengaturan meja.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*). Harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan

fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen.

Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen (*actual performance*). Sebenarnya merupakan persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut.

Di dalam suatu proses keputusan, konsumen tidak akan berhenti pada proses konsumsi saja. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Inilah yang disebut evaluasi alternatif pascapembelian atau pascakonsumsi. Proses ini juga bisa disebut proses evaluasi alternative tahap kedua. Hasil dari proses evaluasi pascakonsumsi adalah kepuasan atau ketidakpuasan terhadap konsumsi produk atau merk yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk dan jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut. sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan mengakibatkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi terhadap produk tersebut.

Dasar penilaian kualitas produk meliputi citarasa, variasi menu, porsi hidangan kualitas bahan makanan dan kandungan gizi (Syahmien Moehyi, 1992:693).

1) Citarasa makanan.

Citarasa adalah suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa (*taste*) makanan tersebut (Drummond, 2010). Makanan yang mempunyai citarasa yang tinggi adalah makanan yang disajikan secara menarik, aroma yang menarik selera makan, tekstur yang tepat dan rasa yang tentunya lezat. Citarasa makanan sangat berhubungan dengan indera pengecap, indera penglihatan dan indera penciuman. Menurut Moehyi (1992:94) bahwa citarasa makanan mencakup dua aspek yaitu penampilan makanan ketika dihidangkan dan rasa makanan, kedua aspek tersebut adalah acuan untuk mencapai kepuasan konsumen.

Penampilan makanan menurut Moehyi (1992:94) meliputi warna makanan, tekstur makanan (konsistensi), bentuk makanan, porsi makanan, dan penyajian makanan. Dalam penyajian makanan terdapat 3 hal pokok yaitu jenis alat, teknik menyajikan dalam alat hidang, dan garnish.

2) Promosi produk.

Promosi adalah semua jenis kegiatan pemasaran yang ditujukan untuk mendorong permintaan konsumen atas produk yang ditawarkan produsen atau penjual. Tujuan promosi adalah :

- a) Memodifikasi tingkah laku konsumen,
- b) Menginformasikan produk kepada konsumen,
- c) Membujuk dan memotivasi konsumen agar mau membeli produk yang ditawarkan,
- d) Mengingatkan konsumen tentang produk agar tidak beralih ke produk lain.

3) Variasi menu dan standar porsi.

Variasi Menu adalah berbagai macam produk makanan yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen. Setiap konsumen memiliki selera makan yang berbeda. jika restoran menyediakan menu yang beranekaragam, akan lebih memudahkan restoran untuk menarik konsumen agar berkunjung dan mengkonsumsi produk di restoran tersebut. karena, semakin banyak variasi yang ditawarkan oleh restoran, maka akan semakin memudahkan konsumen untuk memilih menu sesuai dengan keinginannya.

Selain itu setiap jenis makanan yang akan dijual sudah ditentukan ukuran dan berat setiap porsinya (*standart portion size*). Selain itu juga harus diperhatikan kandungan vitamin, gizi dan mineral dalam makanan yang akan diolah. Selain untuk menghindari pemakaian bahan yang sifatnya musiman yang akan menimbulkan kesulitan untuk menemukan bahan tersebut bila suatu saat tamu memesan makanan, maka dari itu bahan-bahan yang diperlukan harus tersedia.

Pada porsi standar jangan merubah, menambah dan mengurangi jenis bahan dan penggunaan *portion control equipment* (peralatan mengontrol porsi). Karena keuntungan dari porsi control adalah berkenaan dalam ukuran yang pasti, kualitas yang terjamin, dan pelayanan persiapan yang cepat.

Tentang ukuran bagi satu resep dan hidangan yang standar ialah apa yang tercantum pada daftar menu haruslah sesuai dengan produksi dapur. Pemorsian makanan harus diusahakan sesuai dengan kebutuhan metabolisme serta kebutuhan energi dalam kadar gizi yang dibutuhkan tubuh manusia, selain alat ukur juga menentukan persentase gizi.

Porsi standar memudahkan dalam hal pengkalkulasian biaya, selain untuk dapat memudahkan standar harga yang akan dicantumkan pada menu. Hal yang perlu diperhatikan antara lain :

- a) Penampilan makanan harus menarik dan memiliki nilai seni,
- b) Aroma dari makanan harus mempunyai daya rangsang dan memancing selera makan konsumen,
- c) Warna hidangan masih terlihat segar,
- d) Keuntungan yang ingin dicapai dari hasil penjualan makanan tersebut.

Selain itu juga harus diperhatikan kapasitas produksi dapur, karena kapasitas yang minim akan memikul beban yang berat.

4) Kualitas bahan dan keamanan makanan.

Kualitas bahan makanan diartikan sebagai derajat atau tingkatan dimana bahan tersebut mampu menghasilkan produk bernilai tinggi dan mampu memuaskan keinginan dari konsumen (*fitness for use*). Hal ini dikarenakan kualitas produk yang baik dihasilkan oleh kualitas bahan yang baik pula.

Keamanan produk merupakan kualitas makanan yang paling penting untuk diketahui oleh konsumen, karena makanan yang konsumsi dapat berpengaruh pada kesehatan konsumen.

Keamanan makanan sangat dipengaruhi oleh manusia (pengelola/penyaji), binatang, Lingkungan, keamanan alat. Secara umum kualitas dapat diartikan sebagai atribut-atribut atau sifat-sifat tertentu pada suatu produk tersebut dan dapat diukur dan dibandingkan dengan patokan yang ada.

Unsur-unsur yang berpengaruh pada keamanan produk antara lain adalah :

- a) Kandungan logam-logam berbahaya,
- b) Kandungan bahan-bahan beracun,
- c) Kontaminasi mikroba berbahaya,
- d) Masa kadaluarsa.

5) Kandungan gizi.

Nilai gizi atau kandungan nutrisi yang dimiliki oleh suatu makanan juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada kualitas makanan tersebut. semakin banyak zat gizi yang dikandung bahan pangan dengan jumlah yang memadai untuk memenuhi kebutuhan tubuh, maka semakin banyak orang yang membeli dan mengonsumsi produk tersebut.

b. Kualitas Pelayanan

Layanan merupakan interaksi sosial secara subyektif dan sangat tergantung pada perasaan dan perilaku. Lebih dalam lagi pengertian dari layanan menurut Marsum WA (2005:273). Pelayanan dalam usaha pelayanan makanan dapat diartikan sebagai berikut :

1. Senyum kepada setiap orang
2. Bidang usaha *Hospitality industry* yang menjual keramahan harus murah senyum, ramah tamah serta supel.
3. Prinsip "*Do the best*" kerjakan dengan sepuh hati harus selalu diterapkan
4. Dekati tamu dengan ramah tamah
5. Memandang tamu dengan sangat special
6. Selalu mengundang tamu untuk kembali yang berarti harus diimbangi dengan perasaan puas terhadap pelayanannya, makanannya, peralatannya dan lingkungan yang mendukung.
7. Meningkatkan suasana hangat dan akrab dengan tamu
8. Selalu memperhatikan tamu agar sewaktu-waktu tamu membutuhkan segera dapat dilayani.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk

mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wisnalmawati (2005:155). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005:121).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2005) dalam Wisnalmawati (2005:156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian konsumen tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima,

mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto, 2000) dalam Danang Tasunar (2006:44). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan konsumen dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004:74).

Kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan menggunakan pelayanan unggul (*Service Excellence*) yang berarti suatu sikap atau cara karyawan melayani konsumen secara memuaskan, Elhaitammy yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000:58). Layanan unggulan memiliki 4 unsur pokok yaitu :

a) Kecepatan.

- (1) Cepat dalam bekerja dengan hasil yang baik,
- (2) Cepat tanggap dan selalu siap melayani konsumen.

b) Ketepatan.

- (1) Tepat dalam bidangnya,
- (2) Tepat dalam waktu (disiplin),
- (3) Menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang mendukung,
- (4) Tepat dalam menangani pekerjaan (pesanan dan alat saji),

- (5) Tepat dalam menangani keluhan konsumen (*handling complain*).

c) Keramahan.

- (1) Sopan dalam pelayanan,
- (2) Ramah dalam berbicara,
- (3) Tidak membedakan dan peduli terhadap kebutuhan konsumen,
- (4) Rapi dalam berpakaian dan penampilan.

d) Kenyamanan.

- (1) Fasilitas yang tersedia. Fasilitas merupakan material yang terdapat dalam restoran yang berhubungan dengan konsumen seperti *furniture*, peralatan operasional, areal parkir, dan hiburan (Marsum WA, 2005 :19). Kenyamanan dari fasilitas ini meliputi akses kemudahan penggunaan, tampilan, dan kebersihan.
- (2) Suasana tempat atau ruangan. Suasana merupakan salah satu faktor pendukung dalam restoran dan merupakan bagian dari pelayanan yang meliputi situasi, kondisi seperti sirkulasi udara, kenyamanan, dan lokasi termasuk tempat parkir (Sjahmien Moehyi, 1997:127). Selain itu juga pemandangan

(view) yang diberikan oleh tempat usaha juga memberikan kenyamanan tersendiri untuk konsumen.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan untuk mencapai kepuasan konsumen.

Kategori pelayanan dalam restoran akan membedakan tipe restoran, adapun tipe-tipe restoran tersebut adalah :

1. *Table service* adalah jenis pelayanan dimana tamu duduk di kursi dan menghadap meja, hidangan makanan dan minuman disajikan di meja tamu oleh *waiter* atau *waitress*.
2. *Counter service* adalah pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan diatas *counter* dimana tamu yang datang langsung menuju *counter* dan menunggu hidangan hingga hidangan tersebut disajikan diatas *counter*.
3. *Self service* atau disebut dengan istilah *bufet service* yaitu suatu jenis pelayanan dalam restoran yang semua jenis hidangan dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup disajikan diatas meja panjang atau meja prasmanan dengan sistem pelayanan

tamu mengambil sendiri hidangan yang diinginkan sesuai dengan kesukaannya.

4. *Carry out service* atau disebut dengan *take out service* adalah sistem pelayanan dimana tamu datang membeli makanan dan minuman yang dikemas dalam kotak untuk dibawa pergi

Sistem pelayanan yang ada dalam *Silla Restaurant* Yogyakarta adalah menggunakan *table service* dan tipe menu yang ditawarkan berupa *A la Carte* Menu, sehingga tamu dapat memilih makanan dan minuman sesuai dengan keinginannya.

Emosional, tingkat kepuasan secara emosional bukan karena kualitas produk tetapi lebih kepada produk yang dapat menaikkan *prestige* seseorang sehingga akan berakibat konsumen menjadi puas terhadap produk tersebut.

c. Harga

Merupakan bagian yang melekat pada produk yang dapat mencerminkan kualitas produk yang meliputi tinggi rendahnya harga dan nilai jual produk (Syahmien Moehyi, 1997:8).

Harga merupakan salah satu atribut paling penting yang dievaluasi oleh konsumen dan manajer harus benar-benar menyadari peran tersebut dalam pembentukan sikap konsumen. Pada kondisi

tertentu konsumen sangat sensitive terhadap harga sehingga harga suatu produk yang relatif lebih tinggi dibandingkan para pesaingnya dapat mengeliminasi produk dari pertimbangan konsumen. Dalam kasus lain, harga dapat digunakan sebagai indikator pengganti kualitas produk, dengan hasil produk yang berharga tinggi yang bisa dipandang positif oleh segmen pasar tertentu.

Terdapat lima dimensi negatif dan dua dimensi positif dari atribut harga, yaitu :

1) Dimensi negatif.

- a) Sadar Nilai (*value conscious*), keadaan dimana konsumen memperhatikan rasio kualitas produk terhadap harga.
- b) Sadar Harga (*price conscious*), keadaan dimana konsumen lebih berfokus pada pembayaran harga yang lebih murah.
- c) Penawaran Kupon, keadaan dimana konsumen menanggapi tawaran pembelian yang melibatkan kupon.
- d) Penawaran Penjualan, keadaan dimana konsumen menanggapi tawaran pembelian yang melibatkan pengurangan harga sementara.
- e) Pakar Harga, keadaan dimana konsumen menjadi sumber informasi bagi orang lain tentang harga di pasar bisnis.

2) Dimensi positif.

Untuk peran positif harga yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen ada dua jenis keadaan, yaitu :

- a) Hubungan Harga-Mutu, keadaan dimana konsumen menggunakan harga sebagai indikator mutu.
- b) Sensitivitas Prestise, keadaan dimana konsumen membentuk persepsi atribut harga yang menguntungkan berdasarkan sensitivitasnya terhadap persepsi orang lain dari tanda-tanda status dengan harga yang lebih mahal.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut harga merupakan konsep keanekaragaman yang memiliki arti yang cukup berbeda bagi konsumen, tergantung pada karakteristik konsumen, situasi dan produk.

Harga, sangat menentukan tingkat kepuasan dengan kualitas yang sama bagusnya tetapi menawarkan dengan harga murah akan banyak kepuasan yang diterima.

d. Menangani Keluhan (*Handling Complain*)

Solusi untuk keluhan konsumen merupakan bagian yang penting (kritis) pada masa kehilangan konsumen. Jika perusahaan berhasil memberikan solusi terbaik dari keluhan konsumen, sebanyak 98%

konsumen akan tetap bersedia menjadi konsumen dan tidak pindah ke perusahaan lain. Mayoritas konsumen tidak menyampaikan keluhan, walaupun mereka tidak puas atau dikecewakan oleh perusahaan.

1) Mengidentifikasi keluhan konsumen.

Ketidakpuasan satu orang konsumen bisa berdampak panjang. Konsumen tersebut akan berbicara kepada orang lain dan akan menyebar kepada konsumen secara luas. Keluhan konsumen dapat berupa :

1. Pertanyaan,
2. Penolakan,
3. Penilaian,
4. Perbandingan dengan produk lain,
5. Ketidaksanggupan membayar.

Beberapa keluhan konsumen yang sering ditemukan penyebabnya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan,
2. Diabaikan dan dibiarkan menunggu tanpa penjelasan,
3. Tidak ditanggapi atau diperhatikan,
4. Produk yang dibeli tidak sama dengan yang dipromosikan,
5. Mendapat pelayanan yang kurang/tidak baik,

6. Kurang/tidak dihargai,
7. Lamban dalam pelayanan,
8. Kesalahpahaman dalam komunikasi,
9. Kesalahan pramusaji dalam penyajian makanan yang dipesan.

Selain keluhan-keluhan tersebut ada pula keluhan yang telah mencapai puncaknya yang dinyatakan dengan kemarahan. Biasanya kemarahan konsumen tersebut disebabkan oleh keluhan berikut :

1. Pelayanan tidak seperti yang dijanjikan,
2. Merasa tertipu atau dipermainkan,
3. Merasa diperlakukan dengan kasar,
4. Dilayani petugas yang tidak kompeten,
5. Sudah beberapa kali mengeluh, tetapi tidak ditanggapi,
6. Tidak ada yang bertanggungjawab atau saling lempar tanggungjawab atas suatu kesalahan,
7. Prosedur yang berbelit-belit dan mengesalkan,
8. Mendapati kesalahan yang berulang-ulang,
9. Merasa dilayani dengan tidak profesional,
10. Kesulitan dalam pembayaran.

2) Mengantisipasi keluhan konsumen.

Dalam mengantisipasi keluhan konsumen ada dua tindakan yang dapat dilakukan, yang pertama adalah tindakan preventif dan yang kedua adalah tindakan kuratif. Tindakan preventif (pencegahan) tentu lebih baik daripada tindakan kuratif. Tindakan preventif dirancang dengan menyusun keluhan konsumen secara prosedural dengan pengadministrasian yang professional, misalnya dengan menyediakan perlengkapan fasilitas seperti penyediaan kartu komentar, penyediaan blangko keluhan konsumen, penyediaan kotak saran dan keluhan, dan lain sebagainya. Sedangkan tindakan kuratif adalah tindakan yang dilakukan setelah terjadi keluhan, ketidakpuasan atau kekecewaan terhadap produk, harga atau pelayanan yang diberikan perusahaan/penjual. Keluhan konsumen yang diterima oleh perusahaan kemudian diidentifikasi dan diklasifikasikan berdasarkan jenis dan tingkatannya.

Ketika memberikan solusi untuk keberatan calon konsumen, umumnya kita perlu memperhatikan hal-hal berikut :

1. Menunjukkan empati kepada konsumen, seakan kita sendirilah yang merasakan ketidakpuasaan atau kekecewaan itu,

2. Mengajak konsumen berbicara, terima dan dengarkan segala keberatan dengan seksama,
3. Mengadakan pendekatan kepribadian seperti menanyakan nama dan tempat tinggal,
4. Mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan masalah keberatan,
5. Memberikan solusi yang tepat dan menguntungkan kedua belah pihak, misalnya memberikan barang lain yang harganya sama sebagai pengganti.

3) Langkah-langkah menangani keluhan konsumen.

Secara mendetail, langkah-langkah atau proses untuk mengatasi keluhan konsumen/konsumen adalah sebagai berikut :

1. Mendengarkan secara aktif,
2. Meminta maaf/berempati,
3. Memahami situasi,
4. Memberi informasi,
5. Menawarkan bantuan,
6. Menawarkan alternatif pemecahan,
7. Mendapatkan persetujuan konsumen,
8. Mengambil tindakan,

9. Meminta maaf/menyampaikan terima kasih,
10. Menindaklanjuti.

4) Penyelesaian pengaduan mengenai mutu pelayanan.

Berikut ini adalah beberapa cara penyelesaian permasalahan atau solusi yang dapat diberikan atas pengaduan atau keluhan mengenai mutu pelayanan oleh jajaran pegawai perusahaan :

1. Keluhan mengenai cara pelayanan yang kurang ramah. Terima keluhan konsumen, sampaikan terima kasih dan permohonan maaf, kemudian beri tahu bahwa pada saat itu juga keluhan tersebut akan langsung ditindaklanjuti. Bila perlu, pengawas atau manajer yang bertugas pada saat itu memberikan hadiah kecil sebagai penghargaan dan ungkapan terima kasih. Bentuknya bisa voucher diskon atau hadiah kecil ketika konsumen tersebut membayar barang yang dibelinya. Setelah urusan dengan konsumen tersebut selesai, *supervisor* atau *manager* langsung mencari tahu dan memberikan teguran kepada karyawan yang telah melakukan kesalahan.
2. Keluhan mengenai cara pelayanan yang lambat. Untuk keluhan tentang lambatnya pelayanan, sampaikan permohonan maaf. Jangan berikan jawaban bahwa semua

pelayanan sedang sibuk atau ada urusan lain, lebih baik segera memanggil pegawai lain untuk membantu konsumen. Atau, akan lebih hebat lagi pegawai yang menerima keluhan langsung turun tangan membantu konsumen tersebut secara spontan dan dengan sikap yang sopan sehingga akan menjadi “obat yang paling mujarab” untuk “mengobati” ketidakpuasan konsumen tersebut.

3. Keluhan mengenai kesalahan pemberian harga (biasanya karena harga yang dibayarkan lebih tinggi dari yang dicantumkan dalam menu). Kejadian ini tentu saja bukanlah kesengajaan yang dilakukan perusahaan, tetapi mungkin karena keteledoran pegawai. Keluhan mengenai harga harus langsung ditindaklanjuti pada saat itu juga, lakukan perubahan sesuai dengan yang tertera pada menu. Kalau perbedaannya tidak begitu besar, jangan dijawab karena ada kesalahan pada penginputan. Langsung saja perbaiki, kecuali bila perbedaan nilai yang tercantum sangat besar, perlu ada penjelasan. Sampaikan permohonan maaf.

2. Makanan

Makanan menurut Anwar (Pohan, 2009:18) adalah semua substansi yang diperlukan oleh tubuh, kecuali air dan obat-obatan dan substansi-substansi yang diperlukan untuk pengobatan. Sementara makanan sehat merupakan makanan yang higienis dan bergisi mengandung zat hidrat arang, protein, vitamin, dan mineral. Agar makanan sehat bagi konsumen diperlukan persyaratan khusus antara lain cara pengolahan yang memenuhi syarat, cara penyimpanan yang benar dan pengangkutan yang sesuai dengan ketentuan. Makanan sehat selain ditentukan oleh kondisi sanitasi juga ditentukan oleh macam makanan yang mengandung karbohidrat, protein, lemak, vitamin dan mineral (Mukono, 2006:23). Agar makanan sehat maka makanan tersebut harus bebas dari kontaminasi.

Berikut ini tabel makanan yang biasa dikonsumsi oleh manusia :

Tabel 1. Makanan yang Biasa Dikonsumsi Oleh Manusia

Makanan yang Biasa Dikonsumsi Oleh Manusia	
Sumber Tumbuhan	Sumber Hewan
<ul style="list-style-type: none">• Buah• Sayuran• Padi-padian (serealia)• Biji-bijian• Tumbuhan polong (ex. Buncis, kacang hijau, dsb)• Rempah-rempah	<ul style="list-style-type: none">• Daging• Telur• Produk-produk olahan susu

(Sumber : <http://wikipedia.org/wiki/makanan>)

Makanan yang dibutuhkan manusia biasanya diperoleh dari hasil bertani atau berkebun yang meliputi sumber hewan dan tumbuhan. Pada umumnya bahan makanan mengandung beberapa unsur atau senyawa seperti air, karbohidrat, protein, lemak, vitamin, enzim, pigmen dan lain-lain.

Makanan memiliki peran dalam penyebaran penyakit. Oleh karena itu, makanan harus bersih dan sehat. Peran makanan dalam penyebaran penyakit menurut Mukono (2006:24) adalah sebagai berikut :

a. Makanan sebagai Penyebab Penyakit (*Agent*)

Makanan sebagai penyebab penyakit bisa terjadi apabila dalam makanan tersebut sudah mengandung bahan yang menjadi penyebab langsung suatu penyakit, misalnya jamur beracun, ikan beracun dan adanya racun yang secara alamiah sudah mengandung racun.

b. Makanan sebagai Pembawa Penyakit (*Vehicle*)

Makanan dapat sebagai pembawa penyakit apabila makanan tersebut tercemar oleh bahan yang membahayakan kehidupan, misalnya mikroorganisme dan bahan kimia beracun. Semula makanan tidak berbahaya namun setelah terkontaminasi oleh mikroorganisme atau bahan kimia beracun maka akhirnya makanan tersebut berbahaya bagi kesehatan.

c. Makanan sebagai Media

Makanan yang terkontaminasi dengan keadaan, suhu dan waktu yang cukup serta kondisi yang memungkinkan suburnya mikroorganisme atau kuma penyakit, maka makanan akan menjadi media yang menguntungkan bagi kuman untuk berkembang biak dan apabila dikonsumsi akan berbahaya bagi kesehatan (Mukono, 2006)

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa makanan adalah semua substansi yang diperlukan oleh tubuh, kecuali air dan obat-obatan dan substansi-substansi yang diperlukan untuk pengobatan. Makanan harus dalam keadaan bersih dan menyehatkan bagi tubuh.

3. Makanan Khas

Makanan khas adalah makanan dan minuman yang biasa dikonsumsi oleh masyarakat tertentu di suatu wilayah tertentu, dengan citarasa, komposisi bahan dan teknik olah tertentu yang sangat khas/identik dengan daerah tersebut. (<http://serbaserbimakanankhas.wordpress.com>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

Makanan khas dari setiap daerah, dalam suatu pulau atau benua,

dari berbagai macam Negara memiliki kekhasan masing-masing. Hal ini menyesuaikan dari beberapa faktor, diantaranya adalah :

a. Faktor Geografis

Letak geografis akan memperlihatkan hubungan antara bumi, vegetasi, iklim, air, dan lingkungan dengan makanan dan minuman yang ada di daerah tersebut. Daerah beriklim tropis memiliki makanan khas yang berbeda dengan daerah beriklim dingin, hal ini berkaitan dengan cuaca, yang kemudian juga mempengaruhi hasil bumi berupa sayuran, buah dan lain sebagainya. Selain itu daerah yang terletak dekat dengan lautan juga memiliki makanan khas yang mayoritas adalah *seafood*, berbeda dengan daerah yang hanya berupa wilayah daratan.

b. Faktor Historis

Historis/sejarah suatu daerah juga sangat mempengaruhi makanan khas yang dimiliki oleh daerah tersebut. Faktor historis menelusuri setiap jejak yang ditinggalkan oleh manusia dari aktivitas di masa lampau, mulai dari tulisan, teknologi, artefak, seni, fotografi, film, video dan catatan penting. Dari sumber-sumber tersebut dapat ditelusuri apa yang membentuk pola serta pilihan makanan dan minuman pada setiap masa. Contohnya yang terjadi di masyarakat

Korea pada masa lampau, pada masa itu masyarakat Korea memiliki hirarki status sosial yang menentukan jenis makanan yang mereka konsumsi. Pada masa lampau bahan makanan berkualitas tinggi dengan harga mahal seperti daging dan *seafood* hanya dikonsumsi oleh status sosial tinggi yaitu dari kalangan kerajaan saja yang tinggal di pusat kota, sedangkan masyarakat biasa yang berada di daerah terpencil hanya mengonsumsi bahan berkualitas rendah dengan harga yang murah.

4. Makanan Khas Korea

Makanan khas Korea atau yang disebut dengan *Hansik* merupakan makanan tradisional yang berdasarkan pada teknik dan cara memasak orang Korea (Hyoja ro dan Jongno gu, 2012 : 16). Mulai dari kuliner istana yang pelik sampai makanan khusus dari daerah-daerah serta perpaduan dengan masakan modern, bahan-bahan yang digunakan serta cara persiapannya sangat berbeda. Makanan tradisional dari istana, yang dahulu hanya dinikmati oleh keluarga kerajaan *Dinasti Joseon*, memerlukan waktu berjam-jam untuk pembuatannya. Makanan istana harus memiliki harmonisasi yang memperlihatkan kontras dari karakter panas dan dingin, pedas dan tawar, keras dan lembut, padat dan cair,

serta keseimbangan warna.

Secara teknis masakan Korea merupakan kombinasi teknik masakan Jepang dan Cina. Ini dikarenakan makanan laut yang kurang dan minyak yang sedikit dibandingkan dengan masakan Jepang dan Cina. Makanan Korea biasanya menggunakan teknik olah rebus (pucat), kukus, aduk/pencampuran atau tumis dengan menggunakan minyak sayur.

Pada masakan Korea terdapat 3 bumbu utama yang digunakan pada hampir setiap masakan Korea, yaitu saus kacang kedelai atau *soy sauce* (*kanjang*), pasta kacang kedelai atau *soybean paste* (*toenjang*) and pasta cabai merah atau *red chilli pepper paste* (*gochujang*).



Gambar 1. Tiga Bumbu Utama Masakan Korea : searah jarum jam dari atas adalah saus kacang kedelai (*kanjang*), pasta kacang kedelai (*toenjang*) dan pasta cabai merah (*gochujang*)
(Sumber : *Hyoja ro dan Jongno gu*, 2012 : 31)

Ketiga bumbu ini mengandung zat protein yang tinggi dan mampu memberikan cita rasa yang berbeda pada setiap masakan yang dihasilkan. Selain ketiga bumbu tersebut, masih ada beberapa bumbu lainnya yang

juga biasa digunakan pada masakan Korea yaitu *chotkal*, merica hitam (*black pepper*), wijen dan jahe. Bumbu yang dikenal sebagai *Yangnyom* dalam bahasa Korea ini, berasal dari bahasa cina yg artinya "obat" dikenal karena kontribusinya terhadap nutrisi yang seimbang. Selain itu pasta cabai merah (*gochujang*) juga mampu meningkatkan nafsu makan serta memiliki rasa menyegarkan (campuran unik dari panas asin, manis, gurih, dan rasa asam yang tidak dapat ditiru oleh rasa pada bumbu lainnya).

Empat musim yang dialami juga memberikan ragam unik *hansik*. Elemen utama *hansik* adalah beras dan biji-bijian. Selain musim, karakteristik *hansik* juga ditentukan dari daerah atau tempat tinggal yang berbeda. Masing-masing daerah mempunyai pakem harmoni dan selera yang berlainan.

Salah satu hal yang membedakan masakan Korea dengan masakan dari negara lain terlihat dari hidangan utama dan hidangan pendamping. Beras merupakan hidangan utama. Ada dua jenis beras yaitu nasi putih dan nasi yang dicampur dengan biji-bijian seperti kacang merah. Sedangkan hidangan pendamping atau lauk terdiri dari sup atau rebusan, *kimchi* berbagai jenis saus dan hidangan lain seperti daging, makanan laut dan sayuran. Perpaduan antara makanan utama dan makanan pendamping harus berdasarkan keseimbangan nutrisi.

Makanan tradisional Korea terkenal akan sejumlah besar makanan sampingan yang dimakan bersama dengan nasi putih dan sup (kaldu). Setiap makanan dilengkapi dengan *banchan* yang cukup banyak. *Banchan* atau *pachan* adalah lauk pauk sampingan dalam tradisi kuliner Korea yang dihidangkan di atas piring-piring kecil untuk dimakan oleh beberapa orang.



Gambar 2. Berbagai Jenis *Banchan* dalam Hidangan Makan (*Hyoja ro* dan *Jongno gu*, 2012 : 29)

Namun saat ini banyak sekali makanan Korea yang telah mendunia, misalnya *bibimbap*, *galbi*, *bulgogi*, *gimbab*, *tteok* dan masih banyak lagi yang lainnya yang merupakan *signature Korean dish*. Makanan yang dijelaskan disini sangat berbeda dengan makanan yang disajikan dalam kuliner istana, yang sampai saat ini juga dinikmati sebagian besar masyarakat Korea dan mulai digemari remaja penggemar pop Korea dari berbagai negara termasuk Indonesia. Beberapa jenis makanan khas Korea tersebut diantaranya :

a. *Pap*

Nasi dalam bahasa Korea dikenal dengan istilah "*bap*" atau "*pap*".

Nasi merupakan makanan pokok masyarakat Korea sama halnya dengan di Indonesia. namun ada beberapa hal yang membedakan antara nasi di Indonesia dengan nasi dari negara ginseng tersebut, yaitu dari jenis beras yang digunakan serta teknik pengolahannya.

Unsur yang paling dasar adalah "Ssalbap (beras putih)". Beras Korea bentuknya tidak panjang tetapi bulat dan lengket. Di Korea terdapat beberapa jenis beras, karena jenis beras yang berbeda masyarakat Korea pun memilih jenis beras sesuai dengan selera. Untuk setiap jenis beras tersebut memiliki cara menanak yang berbeda pula. Nasi di Korea menggunakan beras yang telah digiling dan dihilangkan kulit arinya, kemudian ditampi untuk membuang sekam yang masih tersisa, kemudian dibersihkan/dipoles sehingga menghasilkan beras pilihan dan terbaik yang siap untuk diolah. Beras di Korea ada dua jenis yaitu "*ccapssa*" (beras ketan) dan "*mepssa*" (beras biasa). *Ccapssa* biasanya digunakan untuk pembuatan kue ketan, campuran ayam rebus atau makanan lainnya, sedangkan untuk beras yang dimakan sehari-hari adalah *mepssa*. (Kim Sung Chul, 2011 : 28)

Selain itu juga terdapat 2 jenis beras berdasarkan ukuran bulir beras, yaitu "*hyonmi*" (beras kasar) dan "*baekmi*" (beras sosoh gosok). Ukuran bulir beras dilihat berdasarkan berapa banyak beras tersebut melalui proses penggilingan. Ukuran ala Korea yang digunakan untuk penggilingan beras adalah *bundo*. Jika beras digiling sebanyak 9 atau 7 *bundo*, maka beras yang dihasilkan lebih keras dan kaku, beras ini disebut *hyonmi*. Dan hasil penggilingan beras paling banyak adalah 12 *bundo*, maka beras yang dihasilkan lebih halus dan lembut, beras ini disebut *baekmi*. Untuk kesehatan, *hyonmi* lebih bagus untuk dimakan sebagai pengganti dari *baekmi*. Akan tetapi jika memasak beras *hyonmi* harus direndam terlebih dahulu, karena karakter beras *hyonmi* yang lebih keras dan kaku membuat beras *hyonmi* lebih sulit untuk matang. (<http://resep-makanan-korea.blogspot.kr/2013/08/cara-memasak-nasi.html>, diakses tanggal 14 Februari)



Gambar 3. Perbedaan antara beras *hyonmi* dan *baekmi*
(<http://resep-makanan-korea.blogspot.kr/2013/08/cara-memasak-nasi.html>, diakses tanggal 14 Februari)

Metode memasak nasi di negara Korea disebut "*museo sot*" yaitu metode memasak nasi dengan menggunakan panci besi atau "*sot*" dalam bahasa Korea. Metode ini telah dikenal sejak abad ke-18 pada masa pemerintahan Raja *Taemosin* Kerajaan *Koguryo*. Langkah pertama dalam memasak nasi adalah beras dicuci beberapa kali dengan air dingin hingga air pencucian beras benar-benar bersih, kemudian beras direndam di dalam air dingin selama 2-4 jam sebelum dimasak. Setelah waktu perendaman cukup, beras dimasukkan ke dalam *sot* dan ditambahkan air dengan perbandingan antara beras dan air kira-kira 1 : 1,2 kemudian beras mulai dimasak dengan panas api yang tinggi. Proses pemasakan dilakukan beberapa saat hingga air di dalam panci mulai mendidih, panas api yang tinggi tetap dipertahankan sampai semua air terserap oleh beras. Jika air sudah tidak keluar lagi dan tidak mendidih, maka api dikecilkan, kemudian panci ditutup rapat. Setelah itu diamkan hingga kurang lebih 10 menit, inilah yang disebut dengan "*tteumeul deurinda*". Sampai pada tahap ini nasi telah matang dan siap untuk disantap. (Kim Sung Chul, 2011 : 28)



Gambar 4. *Bap* atau *Pap*

(Sumber : <http://www.koreataste.org>, diakses tanggal 23 Juni 2015)

Metode memasak nasi ini sangat dipuji oleh pengunjung yang datang ke Korea, seperti yang terlihat pada komentar “Qing’ yaitu pengunjung *China Zhang Ying* yang menulis, bahwa orang Korea memasak nasi dengan sangat baik, butirannya berkilau, lembut, beraroma harum serta matang secara merata di dalam panci.

Selain beras, juga ada campuran biji-bijian yang disebut "*capgokbap*". Dan yang paling banyak digunakan untuk campuran nasi adalah beras gandum dan kacang-kacangan. Selain beras gandum tersebut juga ada campuran beras gandum setengah matang yang disebut "*ammek*" (gandum perahan) dan "*halmek*" (bagian gandum). Pada umumnya kacang-kacangan yang banyak dikonsumsi adalah kacang polong, sejenis kacang merah (*kidney bean*) dan kacang hitam. Selain itu juga kacang merah, biji jawawut, beras hitam juga digunakan sebagai campuran utama.



Gambar 5. *Brown Rice*



Gambar 6. Campuran Nasi dengan *Barley* dan Kacang Merah

(Sumber : *Hyoja ro dan Jongno gu*, 2012 : 34-35)

b. Bibimbap

Bibimbap atau *bibimbab* diambil dari dua kata yaitu “bibim” dan “bap”, *bibim* berarti campur, sedangkan *bap* adalah nasi. Jadi *bibimbap* adalah makanan Korea berupa semangkuk nasi putih dengan lauk di atasnya berupa sayur-sayuran, daging sapi, telur dan sambal *gochujang* sebagai perasa. Namanya secara harafiah berarti “nasi campur”. Sebelum dimakan, nasi dan lauk diaduk menjadi satu. Salah satu sayuran yang digunakan adalah kecambah dan merupakan elemen penting dalam hidangan ini bersama dengan sayuran musiman dan sayuran hijau lainnya, seperti akar teratai, rebung, labu dan jamur.

Terdapat perbedaan tentang tata cara penyajian *bibimbap* di masa lalu dengan masa sekarang, di masa lalu *bibimbap* hanya disajikan dalam mangkuk pemanas, namun saat ini *bibimbap* sering dihidangkan dalam mangkuk batu yang dipanaskan langsung di atas

kompot atau disebut dengan istilah *Dolsot Bibimbap*. Panas dari mangkuk batu akan mematangkan telur mentah yang diletakkan diatas nasi sebagai lauk. Sebelum nasi dimasukan, minyak wijen dituangkan di dasar mangkuk batu agar terbentuk lapisan kerak nasi yang harum dan garing didasar mangkuk.

Ada banyak variasi *bibimbap* termasuk yang dibuat dengan bumbu dan sayuran yang dikumpulkan dari gunung (*sanchae bibimbap*), akan tetapi Rendition Chonju yang paling terkenal di seluruh Semenanjung.



Gambar 7. *Bibimbap*

(Sumber : <http://lieming10.blogspot.com/p/masakan-korea.html>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

c. *Gimbab*

Gimbap atau *kimbap* adalah jenis makanan Korea ini terdiri dari *pap*, daging dan sayuran yang diacar atau yang masih segar kemudian dibungkus dengan rumput laut kering yang disebut *gim*. Isi dari *gimbap* dapat bermacam-macam, seperti daging, sosis atau

omelet. *Gimbap* dipotong menjadi ukuran kecil dan disajikan dingin, biasanya disajikan dengan *danmuji* dan *kimchi*. *Danmuji* adalah acar lobak kuning, rasanya sedikit manis, asam dan renyah. Secara tradisional nasi dibumbui dengan garam dan minyak wijen atau minyak perilla. Isinya pun beragam, mulai dari ikan (dalam bentuk *fish cake*), daging kepiting, telur atau daging iga sapi yang dibumbui. Sedangkan bahan sayuran adalah ketimun, bayam, wortel dan *danmuji*. Saat ini banyak inovasi bahan dalam pembuatan *gimbab*, termasuk bahan khas Korea seperti *kimchi* dan produk Barat seperti keju, sehingga variasi *gimbab* pun bertambah. *Gimbap* populer sebagai makanan untuk piknik, *hiking* atau aktivitas lain di luar ruangan.

Apabila dilihat dari bentuknya, *gimbab* mempunyai bentuk yang sama dengan *sushi*, oleh karena itu *gimbab* juga dikenal dengan nama *sushi* Korea. Namun sebenarnya *sushi* dengan *gimbab* memiliki perbedaan. *Sushi* pada makanan Jepang berisi ikan, kemudian dicelup ke dalam kecap asin dan wasabi sebelum disantap. Sedangkan *gimbab* berisi daging dan dicelupkan ke minyak wijen sebelum disantap.

Gimbap dipilih sebagai makanan favorit dari 100 jenis masakan Korea oleh orang asing. Mingguan terbesar Kanada, *straight.com*

menulis artikel tentang *gimbap* dan membandingkannya dengan sushi dengan judul “*Korean kimbap rolls out of sushi’s shadow*”. Artikel itu juga menuliskan komentar: “*No need for soy sauce, wasabi, or picked ginger: kimbap stands alone. It’s a star waiting to be discovered*”.



Gambar 8. Pembuatan *Gimbap*



Gambar 9. *Gimbap*

(Sumber :

<http://namsankoreancourse.com/resep-mudah-membuat-gimbab>, diakses tanggal 23 Juni 2015)

d. Kimchi

Ciri khas utama *Hansik* adalah teknik pengolahan fermentasi. Tujuan dari fermentasi adalah mempermudah pencernaan karena dibantu dengan penggunaan “bakteri”. Hal ini bukan berarti karena orang Korea pemalas sehingga mengandalkan makanan fermentasi tapi karena adanya alasan-alasan berkaitan dengan kesehatan. Makanan hasil fermentasi ini mengandung kadar serat yang tinggi, namun rendah kalori. Selain itu juga kaya akan mineral, vitamin A,

thiamine (B1), riboflavin (B2), kalsium, zat besi dan bakteri asam laktat yang baik untuk pencernaan, serta memiliki fungsi anti-biotik, menekan *hyperacidity*, mencegah penyakit dewasa seperti diabetes, hipertensi, kolesterol, obesitas dan mencegah kanker pencernaan dan masih banyak lainnya.

Di zaman dulu, *kimchi* diucapkan sebagai *chim-chae* yang berarti “sayuran yang direndam.” Di Korea, *kimchi* selalu dihidangkan di waktu makan sebagai salah satu jenis *banchan* yang paling umum. Kimchi biasanya dibuat dalam jumlah besar sekaligus karena makanan ini bisa tahan lama jika disimpan dengan baik.



Gambar 10. *Paek kimchi* yang terbuat dari Sawi putih Cina yang dibumbui dengan bawang putih dan jahe bersama rempah-rempah lainnya, sebelum masa fermentasi singkat antara 2-3 hari memiliki rasa renyah dan ringan (Hyoja ro dan Jongno gu, 2012 : 49)

Pada zaman dahulu, sewaktu lemari es belum ada, musim dingin yang panjang di Korea dengan suhu mendekati titik beku mengharuskan makanan dipersiapkan agar awet untuk waktu yang lama dan dapat dikonsumsi sewaktu sayuran segar tidak tersedia selama musim dingin. *Kimchi* menjadi alternatif persediaan makanan pada masa itu. Pembuatan *kimchi* secara besar-besaran disebut

kimjang. Musim *kimjang* mulai sekitar akhir November sampai pertengahan Desember. (*Hyoja ro dan Jongno gu*, 2012 : 49)

Asinan berwarna hijau merupakan bentuk awal dari *kimchi* sewaktu cabai belum dikenal di Korea. Setelah sayuran dicampur dengan garam, kemudian dimasukkan ke dalam guci atau gentong besar yang terbuat dari tanah liat (*jangdokdae*) dan disimpan di bawah tanah di luar rumah. Orang Korea baru mengenal cabai berkat jasa pedagang Portugis dari Jepang yang datang ke Korea di abad ke-16. (Mengenal Sejarah Makanan tradisional Korea, Kimchi, diakses tanggal 14 Februari 2015)



Gambar 11. Gentong Besar Penyimpanan *Kimchi* yang Terbuat dari Tanah Liat (*Jabgdokdae*)
(en.wikipedia.org, lovethatkimchi.com & shutterasia.com)



Gambar 12. Proses Pembuatan Kimchi Zaman Dulu
(en.wikipedia.org, lovethatkimchi.com & shutterasia.com)

Kimchi adalah salah satu makanan tradisional Korea berupa asinan sayur hasil fermentasi yang diberi bumbu pedas. Kimchi dibuat dari beraneka ragam bahan sesuai dengan jenis kimchi dan selera orang yang membuatnya. Sayuran yang paling umum digunakan adalah sawi putih, lobak dan timun. *Kimchi* yang paling dikenal di luar Korea bahkan di dunia kuliner Internasional adalah *baechu kimchi* yang terbuat dari sawi putih (*baechu*) dan lobak (*mu*). Setelah dicuci dan digarami, kemudian dicampur dengan bawang putih (*maneul*), cabai merah (*ppalgangochu*), daun bawang (*pa*), cumi-cumi (*ojingeo*), tiram (*gul*) atau makanan laut lain, jahe (*saenggang*), garam (*sogeum*) dan gula (*seoltang*). Selain *baechu kimchi* ada juga jenis kimchi lain

yang banyak dikenal, diantaranya adalah *oisobagi kimchi* yaitu *kimchi* yang terbuat dari timun dan *bossam kimchi* yang terbuat dari sawi putih sebagai pembungkusnya namun terdapat beraneka makanan di dalamnya, seperti buah-buahan, kacang-kacangan, sayuran dan *seafood*. Pada umumnya warga Korea menyukai *kimchi* dengan campuran udang asin dan difermentasi selama 1 tahun dalam *jangdokdae*.



Gambar 13. *Kimchi* Berbahan Dasar Sawi Putih

(Sumber : <http://kimchimari.com/2011/11/11/no-crazy-kimchi-how-to-ripen-kimchi>, diakses tanggal 14 Februari 2015)



Gambar 14. Proses Pembuatan *Kimchi* pada Masa Modern

(Sumber : <http://www.koreatimesus.com/korean-cultural-centers-host-festivals>, diakses tanggal 23 Juni 2015)



Gambar 15. Tahap-tahap Pembuatan *Kimchi*

(Sumber : <https://mygenieworld.wordpress.com/2011/03/21/kehidupan-masyarakat-korea>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

Persiapan pembuatan masakan Korea biasanya sangat membutuhkan kerja sama. Untuk penyajiannya, *kimchi* dipotong dan disajikan langsung sendiri sebagai lauk atau bisa juga digunakan sebagai bahan dasar utama atau bumbu dalam berbagai resep masakan Korea seperti sup *kimchi* (*kimchi jjigae*), nasi goreng *kimchi* (*kimchi bokkeumbap*), dan sebagai masakan lain.

Museum *Kimchi Pulmuone* yang ada di Seoul mencatat terdapat 187 jenis *kimchi*, mulai dari *kimchi* zaman dulu hingga *kimchi* zaman sekarang. Variasi *kimchi* yang mudah dikenali, misalnya: *ggakdugi* dengan bahan utama lobak dipotong berbentuk kubus, *kimchi* ketimun yang disebut *oisobaegi*, dan *kkaennip* berupa susunan daun perilla yang direndam dengan kecap asin, cabai merah, bawang putih, dan daun bawang.

e. Galbi

Meskipun saat ini terdapat banyak hidangan daging sapi dalam masakan Korea, namun di masa lalu daging sapi bukanlah hidangan sehari-hari bagi sebagian besar warga Korea. Sebaliknya, hidangan daging sapi adalah jenis makanan yang hanya dapat dinikmati dalam acara-acara khusus dan oleh orang-orang kalangan sosial-ekonomi kelas atas. Kekhususan hidangan daging sapi terjadi hingga dekade

terakhir di abad ke-20 dan menjadi peristiwa yang sangat fenomena, namun pada masa kini hidangan daging sapi dapat dinikmati oleh siapa saja dan dari kalangan kelas sosial-ekonomi mana saja.

Daging sapi dapat diolah dengan berbagai cara seperti dipanggang, direbus dalam sup atau dikeringkan. Untuk teknik olah dengan cara dipanggang, pada umumnya daging sapi dipanggang di atas arang, seperti *galbi* (iga sapi).

Galbi atau *galbigui* adalah masakan Korea berupa daging iga sapi panggang yang dipotong pendek-pendek. Dalam bahasa Korea, *galbi* berarti iga (*short ribs*) atau daging yang ada di sekitar tulang iga. Terkadang, makanan ini juga bisa dibuat dengan memakai iga babi. *Galbi* juga dikenal sebagai Korea *Barbeque (BBQ)*. *Galbi* bisa dibumbui atau dimasak tanpa bumbu. Bila dibumbui, biasanya daging iga direndam di dalam saus yang terbuat dari sari buah pir asia, arak beras, kecap asin, bawang putih, minyak wijen, gula dan *kanjang* digunakan untuk meningkatkan rasa daging. Saus ini bisa dibuat lebih pedas atau lebih jernih sesuai selera.

Ketika dipanggang, daging iga biasanya diiris sepanjang tulangnya. Hal ini supaya saus bisa meresap dan daging bisa matang lebih cepat, selain itu bisa lebih mudah dikonsumsi dengan sumpit

setelah matang. Di Korea dan beberapa negara lainnya, daging iga untuk *galbi* yang sudah diiris telah tersedia di pasar swalayan dan toko daging.

Galbi biasanya disajikan di rumah makan yang dikenal dengan nama *galbijip* (rumah *galbi*). Pengunjung memanggang sendiri daging *galbi* di atas pemanggang yang ada di masing-masing meja. Daging ini kemudian dibungkus dengan daun selada, daun *perilla*, atau daun sayur-sayuran lainnya. Sebelum dimakan, daging yang sudah dibungkus daun dicelupkan lebih dulu di dalam *ssamjang*, yakni saus yang terbuat dari campuran pasta kacang kedelai dan cabai merah.



Gambar 16. *Galbi* Dipanggang di Atas Arang
(Sumber : <https://en.wikipedia.org/wiki/Galbi>)

f. Bulgogi

Bulgogi merupakan masakan daging sapi yang sangat populer asal Korea. *Bulgogi* sendiri artinya “*bul*” adalah api dan “*gogi*” adalah daging. Jadi, *bulgogi* adalah daging panggang. Dan pada bulgogi ini menggunakan daging sapi. Daging yang digunakan adalah bagian

sirloin atau bagian daging yang bagus dari seekor sapi, kemudian daging diiris tipis dan direndam di dalam campuran *kanjang*, madu, daun bawang cincang, biji wijen, lada hitam, kecap asin dan gula, kemudian daging dipanggang di atas arang. Namun penggunaan bumbu pada masakan *bulgogi* ini bergantung pada resep dan daerahnya di Korea.



Gambar 18. Proses Memasak *Bulgogi*
(Sumber : <http://blogging.co.id/resep-cara-membuat-bulgogi>)



Gambar 19. *Bulgogi* Berbahan Dasar Daging Sapi
(Sumber : <http://lieming10.blogspot.com/p/masakan-korea.html>)

Cara menyantap masakan ini pun unik, sebelum dimakan daun selada digunakan untuk membungkus *bulgogi* bersama *kimchi* dan bawang putih,. Di Jepang, makanan yang sejenis disebut *Yakiniku*. Dibandingkan dengan *yakiniku*, bumbu daging untuk *bulgogi* dibuat lebih manis. Air pada bumbu cukup banyak sehingga daging tidak dipanggang diatas plat besi (*teppan*), melainkan diatas panci datar.



Gambar 20. *Ssambap* : Daun Shiso, nasi, bawang bombay, dan daging yang telah direndam sauce (Tradisi Memakan Daging di Korea)

(Sumber :

<https://marleyzelinkovasmith.wordpress.com/2014/09/09/678-sydney-korean-bbq-goulburn-street/comment-page-1>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

g. ***Samgyetang***

Samgyetang adalah salah satu makanan khas Korea yang paling populer, “*tang*” dalam bahasa Sino-Korea berarti “rebusan” sedangkan Kalau “*sam*” berasal dari kata *in-sam* yang berarti ginseng. Maka *samgyetang* adalah makanan berupa sup dengan isi ayam muda (*yeonggye*) utuh yang kemudian isi perut ayam tersebut dibuang lalu digantikan dengan bumbu-bumbu khusus yaitu *Insam Merah* (Ginseng Korea), Ketan yang sudah direndam sebelumnya, buah jujuba kering, bawang putih daun bawang, kacang cemara, kastanye dan jahe, kemudian direbus dalam kuah kaldu selama 2-3 jam dengan api kecil sampai empuk sehingga daging mudah lepas dari tulang. Isian ini pun bisa digantikan dengan racikan bumbu-bumbu lain, atau

bisa juga dengan tanaman obat sesuai dengan keperluan. Ginseng diyakini mempercepat metabolisme tubuh dan baik untuk memulihkan kelelahan. Sedangkan bawang putih berguna sebagai tonik. Masakan ini juga berkhasiat untuk mencegah anemia. Ayam, menurut literatur Korea, memberikan energi untuk tubuh manusia. Ayam merupakan salah satu makanan yang paling bergizi karena memiliki 19,8 gram protein, 14,1 gram lemak, 0,6 gram mineral dan beberapa vitamin. (<http://wisata.kompasiana.com/kuliner/2012/03/23>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

Samgyetang merupakan makanan tradisional bergizi yang cocok disantap di musim panas. Bagi orang Korea, musim panas yang datang tepat sebelum panen musim gugur adalah masa dimana orang bekerja sangat keras. Sehingga banyak orang mengalami kelelahan dan dehidrasi. Oleh karena itu *samgyetang* sangat tepat disantap pada musim panas agar tubuh yang berkeringat pun tidak lemas kehabisan energi. Dalam buku kuno dinasti Joseon tertulis bahwa *Samgyetang* dihidangkan kepada orang yang tua pada Sambok, yaitu tiga hari istimewa di musim panas: *chobok*, *jungbok*, dan *malbok* yang merupakan tiga hari terpanas dalam setahun. Terutama di zaman dinasti Joseon istri raja Injo yang sakit dihidangkan sup ayam bernama

Hwanggyetang yang dimasak dari ayam dan *Hwanggi*, jenis akar tumbuhan berkhasiat. Seperti halnya budaya barat yang mempercayai khasiat sup ayam untuk menyembuhkan penyakit, *Samgyetang* juga dipercaya untuk menyembuhkan penyakit karena ayam yang masih utuh (tidak dipotong-potong) memiliki kandungan protein dan mineral untuk menyembuhkan penyakit. Kuah sup biasanya tidak semua diminum. Setelah daging ayam habis, nasi dimasukkan ke dalam sup.



Gambar 21. *Samgyetang* (Sup Ayam Ginseng)

(Sumber : <http://kembalikefitri.blogspot.com>, diangkses tanggal 14 februari 2015)

h. *Gom Tang*

Gom tang adalah sup buntut tradisional Korea yang terbuat dari kaldu perebusan tulang sapi dan pembuatannya membutuhkan waktu yang sangat lama, yaitu sekitar 8 sampai dengan 12 jam. Kaldu berwarna putih seperti susu dan dilengkapi dengan daging sapi yang sangat lembut. *Gomtang* tidak dibumbui selama proses memasak akan tetapi garam dan daun bawang cincang disajikan diwadah terpisah sehingga dapat dibumbui sesuai dengan selera. Sup ini

biasanya disajikan dengan *gakdugi* (*kimchi* yang terbuat dari lobak)

(*Korean Food Guide*, 2014)



Gambar 22. *Gom Tang*

(Sumber :

http://www.aztama.com/news-detail.html?id=mengenal_Jenis_Sup_Di_Korea, diakses tanggal 14 Februari 2015)

i. ***Miyeokguk* (Sup Rumput Laut)**

Miyeokguk adalah sup Korea yang terbuat dari rumput laut yang dikenal sebagai *wakame* atau "mustard laut" dalam bahasa Inggris. *Wakame* adalah salah satu makanan khas Korea yang berukuran tipis, berwarna hijau tua dan berserat. *Miyeokguk* terdiri dari dua kata: "*miyeok*" kata Korea untuk *wakame* dan "*guk*" yang berarti "sup".

Miyeokguk biasanya dikonsumsi oleh wanita setelah melahirkan, hal ini dikarenakan *wakame* memiliki kandungan kalsium dan yodium yang sangat tinggi, yaitu nutrisi yang penting bagi ibu menyusui. Namun banyak wanita hamil yang juga mengonsumsi *miyeokguk* selama fase kehamilan dan yang baru saja melahirkan. Pada zaman dahulu, ayah mertua yang menunggu cucu lahir akan membeli sendiri *miyeok* yang berukuran panjang dan lebar di pasar. Supaya tidak

remuk, *miyeok* dibawa pulang oleh mertua dan diletakkan di punggung yang kemudian diikat dengan menggunakan tali jerami. Tali jerami dipercaya dapat mengusir arwah jahat dan masyarakat Korea juga memiliki kepercayaan, jika *miyeokguk* remuk atau patah, si Ibu yang sedang mengandung tersebut akan mengalami kesulitan saat melahirkan. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Miyeokguk>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

Dalam tradisi *miyeokguk* juga merupakan hidangan spesial di hari ulang tahun. Hal ini mengingatkan bahwa *miyeokguk* merupakan makanan pertama yang ibu makan dan diteruskan kepada bayinya melalui ASI, sehingga dipercaya akan membawa keberuntungan selama setahun kedepan. Mereka percaya, jika *miyeok* remuk atau patah, si ibu akan kesusahan saat melahirkan. Ada berbagai metode untuk membuat *miyeokguk*, tetapi biasanya dengan cara merendam wakame kering ke dalam air lembut dan kemudian rumput laut ditambahkan ke dalam sup.



Gambar 23. *Miyeokguk*

(Sumber : <http://id.wikipedia.org/wiki/Miyeokguk>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

Kaldu sup dapat dibuat dari daging sapi atau makanan laut seperti kerang, kerang dan ikan kering. Sup dibumbui dengan kecap atau garam, bahan penyedap yang ditambahkan seperti bawang putih cincang dan minyak wijen. Karena *miyeokguk* dikenal sebagai sup bergizi tinggi, maka secara luas *miyeokguk* dikonsumsi di rumah dan restoran di Korea. (<http://www.berkuliaah.com/2014/07/10>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

j. ***Japchae***

Makanan ini pertama kali dibuat pada abad ke-17 ketika Semenanjung Korea diperintah Dinasti Joseon. Ketika Raja Gwanghaegun melangsungkan pesta besar di istana, salah seorang bangsawan tuan tanah menghidangkan *japchae*. Raja Gwanghaegun begitu menyukai rasa *japchae* hingga bangsawan tersebut diangkatnya menjadi "*byeongjo panseo*" yang berarti "setara dengan menteri keuangan". Pada waktu itu, *japchae* hanya berupa sayur-sayuran dan jamur, seperti irisan mentimun, lobak, dan jamur shiitake. Sementara itu, sohun (*dang myeon*) ditambahkan ke dalam *japchae* pada abad ke-20. Berbeda dengan sohun Indonesia yang dibuat dari pati sagu atau pati aren dan midro, *dang myeon* dibuat dari tepung ubi jalar. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Japchae>, diakses tanggal

14 Februari 2015)

Makanan ini termasuk salah satu *banchan*, dan dimakan sebagai lauk, terutama dalam pesta dan kesempatan khusus. Sayuran yang digunakan biasanya sayuran yang sedang musim. *Japchae* ditulis dengan dua aksara *hanja* yaitu “*jap*” yang berarti “dicampur dan diaduk” dan “*chae*” yang berarti “sayuran”.



Gambar 24. *Japchae*

(Sumber :

<http://eatandstructure.blogspot.com/2014/07/dubu-jib-pantai-indah-kapuk.html>, diakses tanggal 14 Februari)

Cara memasak makanan ini cukup rumit. Yaitu masing-masing bahan di tumis secara terpisah untuk mempertahankan rasa dan aroma masing-masing. Bahan-bahan seperti daging sapi dan sayuran dipotong kecil-kecil dengan bentuk memanjang. Sayuran yang digunakan biasanya berupa wortel, paprika, jamur shitake, bawang bombay, dan bayam. Bumbu berupa bawang putih, kecap asin, dan gula pasir ditumis dengan minyak wijen bersama daging sapi. Setelah semua bahan matang, di dalam wadah atau wajan semua bahan

dicampurkan dengan mie sohun yang sudah di rebus dan di aduk-aduk bersama minyak wijen, irisan cabai, dan wijen. Nasi dengan *japchae* di atasnya disebut *japchaebap*, dan dimakan sebagai hidangan utama.

k. *Naengmyeon*

Sebuah buku budaya kuno menjelaskan bahwa pada masa Dinasti *Koryo* dan hingga saat ini di bagian utara semenanjung sangat sulit untuk menanam padi, namun gandum dan soba (gandum hitam) adalah dua komoditi yang pada umumnya tumbuh di wilayah tersebut. Sehingga kedua bahan ini menjadi komoditi utama yang digunakan sebagai bahan makanan di Korea. Mie adalah salah satu produk olahan dari bahan gandum dan soba. Gandum dan soba adalah biji-bijian yang pada umumnya digunakan pada masa Dinasti *Koryo* dan masih menjadi hidangan andalan mie. Produksi gandum dan soba selalu relatif lebih kecil dibandingkan dengan beras, dan hidangan mie pada masa pra-modern dianggap sebagai makanan lezat dan hanya dihidangkan pada acara-acara khusus seperti pernikahan atau perayaan ulang tahun. Panjang mie sebagai perumpamaan umur panjang manusia, sehingga hidangan ini menjadi makanan yang sangat tepat dan dianggap berkaitan dengan nasib baik.

Salah satu mie Korea yang populer adalah *naengmyeon* terdiri dari dua kata, yaitu “*naeng*” yang artinya dingin dan “*myeon*” yang artinya mie. *Naengmyeon* adalah mie dingin unik yang dinikmati di kala musim panas, apabila dimakan di dalam ruangan hangat akan terasa sangat nikmat dan menjadi hidangan favorit masyarakat Korea. Sebab itu *naengmyeon* berasal dari daerah utara di semenanjung Korea. *Naengmyeon* yang disajikan dengan kuah dingin bahkan hampir dibekukan itu menjadi salah satu makanan khas negara Korea yang mungkin tidak dimiliki oleh negara-negara lain di seluruh dunia. Namun *naengmyeon* juga bisa disajikan dengan kuah panas, penyajian dengan kuah panas dinamakan *Onmyeon* (Mie panas).

Naengmyeon pyeongyang dan *naengmyeon hamheung* paling terkenal di antara beberapa jenis *naengmyeon*. *Naengmyeon* yang berasal dari daerah *Pyeongyang* biasanya berkuah dingin (*mul-naengmyeon*). Sedangkan *naengmyeon* dari daerah *hamheung* tidak mempunyai kuah, melainkan mie dingin yang dicampur dengan saus pedas (*bibim naengmyeon*). *Bibim naengmyeon* seperti salad, karena ditambah sayur-sayuran dan *gochujang*. Variasi lain *naengmyeon* adalah *hoe naengmyeon* (*naengmyeon* dengan *hoe*) dan *yeolmu naengmyeon* (*naengmyeon kimchi* lobak kecil).



Gambar 25. *Naengmyeon*

(Sumber : <http://www.maangchi.com/recipe/naengmyeon>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

Kelezatan *naengmyeon* tergantung pada kuah kaldu. Pada masa lalu, bakso daging yang dibuat dari daging ayam pegar cincang ditambahkan ke dalam kaldu lalu diberi potongan batu es. Untuk membuat kaldu, daging sapi direbus lama dan dicampur dengan kuah *dongchimi*, *kimchi* air. Lobak, daun bawang dan cabai hijau dari *dongchimi* memberi rasa pada kuah. Kuah *naengyeon* terdiri dari tiga jenis kaldu, kaldu daging, kaldu sayur, dan kaldu *dongchimi* (kimchi berkuah bening yang biasanya dibuat pada musim dingin).

Selain kuahnya yang dingin, *naengmyeon* mempunyai satu ciri khas yang lain, yaitu mienya cukup keras, tidak begitu mudah memutuskannya dengan gigi manusia sehingga harus dipotong dengan gunting terlebih dahulu sebelum dimakan. Hal itu disebabkan karena mie untuk *naengmyeon* terbuat dari tepung soba (*buckwheat*). Namun hal tersebut merupakan tradisi yang muncul pada zaman

modern, di zaman dahulu mie tidak perlu digunting karena pada umumnya mie melambangkan panjang umur.

Untuk penyajian *naengmyeon* hal pertama yang dilakukan adalah mie gandum direbus terlebih dahulu, kemudian ditiriskan dan dibiarkan dingin. Lalu mie ditempatkan dalam mangkuk besi untuk menjaga temperatur tetap dingin, kemudian kuah yang sudah dibuat disiramkan diatasnya. *Naengmyeon* yang terdiri dari mie dan kuah memiliki cita rasa yang gurih dan nikmat, ditambahkan buah pear, lobak, ketimun, telur rebus dan terkadang juga dengan menambahkan es batu yang diletakkan di atasnya menambah cita rasa manis. Perpaduan dari semua bahan tersebut menciptakan kompleksitas pada *naengmyeon*.

I. Jjigae

Jjigae adalah sebutan untuk berbagai macam masakan Korea berupa sup yang dimasak dan dihidangkan di dalam panci kecil untuk porsi satu orang. Isinya bisa berupa makanan laut, sayuran, daging, atau tahu. Dibandingkan dengan sup dalam kebudayaan Barat, *jjigae* memiliki kuah yang lebih sedikit.

Makanan ini rasanya pedas karena diberi bumbu cabai. *Jjigae* biasanya disajikan panas-panas sebagai hidangan di musim dingin. *Jjigae* berbeda dari *jeongol* dalam ukuran panci yang digunakan.

Jeongol dihidangkan di dalam panci besar, dan diletakkan di tengah-tengah meja untuk dimakan bersama oleh beberapa orang.

Bahan utama atau bumbu yang dibuat sup menentukan nama masakan, seperti *saengseon jjigae* (sup isi ikan), *dudbu jjigae* (sup isi tahu), dan *gochujang jjigae* (sup berbumbu *gochujang*). Variasi *jjigae* menurut isi antara lain :

- 1) *Kimchi jjigae* (sup berisi kimchi dan daging atau makanan laut).

Kimchi jjigae adalah makanan Korea berupa sup pedas yang direbus di dalam panci bersama *kimchi* dan air cabai dari *kimchi*. Sup ini berisi sayuran (sawi putih, daun bawang), tahu, dan makanan laut atau daging babi. Daging babi bisa diganti dengan ikan tuna kalengan. Bila memakai ikan tuna, sup ini disebut "*chamchi kimchi jjigae*" (*chamchi* berarti ikan tuna).



Gambar 29. *Kimchi jjigae*

(Sumber : https://en.wikipedia.org/wiki/Kimchi_jjigae, diakses tanggal 14 Februari 2015)

Hidangan ini dibuat dengan *dubu uncured* (tahu), sayuran, kadang-kadang jamur, bawang, makanan laut (biasanya tiram,

kerang, kerang dan udang), daging (sapi biasa atau babi), dan *gochujang* atau *gochugaru* (bubuk cabai). Sebuah telur mentah dimasukkan ke dalam *jjigae* sesaat sebelum disajikan.



Gambar 30. Sundubu *jjigae*
(Sumber : https://en.wikipedia.org/wiki/Sundubu_jjigae, diakses tanggal 14 Februari 2015)

- 2) *Dudbu jjigae* adalah sup tahu berbumbu *doenjang*.
- 3) *Saengseon jjiage*, sup ikan
- 4) *Ge jjigae*, sup kepiting
- 5) *Budae jjigae*, sup beraneka macam produk daging
- 6) *Myeongranjeot jjigae*, sup ikan roe (*myeongran jeot*)

Variasi *jjigae* menurut bumbu antara lain :

- 1) *Gochujang jjigae*, sup berbumbu *gochujang*
- 2) *Doenjang jjigae*, sup berbumbu *doenjang*
- 3) *Cheonggukjang jjigae*, sup berbumbu *cheonggukjang* yaitu *doenjang* yang dibuat dalam beberapa hari saja, yang disebut "pasta kedelai cepat"

4) *Saewoojeot jjigae*, sup berbumbu *saewoo jeot*, yaitu *jeotgal (jeot)*

yang dibuat dari udang kecil berkulit tipis (udang *krill* dan sejenis)

yang diberi garam dan difermentasi.

m. Jeongol

Jeongol merupakan makanan Korea berupa berbagai sup yang direbus di dalam panci besar dan dihidangkan ditengah-tengah meja untuk dimakan bersama. Dibandingkan dengan *jjigae* yang hanya berisi satu jenis bahan utama, bahan untuk isi *jeongol* biasanya jauh lebih beragam. Berbeda dari *jjigae* yang bermula dari makanan rakyat, *jeongol* seperti halnya *gujeolpan* bermula dari makanan untuk kalangan bangsawan atau anggota keluarga kerajaan.

Makanan ini biasanya berisi irisan daging sapi, jeroan, berbagai jenis makanan laut dan ditambah berbagai jenis sayuran, jamur, dan bumbu-bumbu lain. Semua bahan direbus bersama didalam panci dangkal untuk memasak *jeongol* disebut *jeongolteul*. Makanan ini umumnya dibuat pedas karena diberi bumbu *gochujang* dan bubuk cabai. Selain itu, jenis kaldu yang digunakan untuk merebus bergantung kepada bahan utama yang menjadi isi sup.



Gambar 30. *Jeongol*

(Sumber : <https://en.wikipedia.org/wiki/Jeongol>, diakses tanggal 14 Februari 2015)

n. **Mandu**

Kota Kaesong adalah sebuah kota internasional yang berkembang pada periode Koryo dan dilanjutkan sebagai pusat untuk pedagang di Choson. Mengingat latar belakang ini, tidak mengherankan bahwa kota dikenal untuk berbagai makanan. Dari catatan khusus dan mungkin karena iklim ini internasional sebelumnya kota adalah mandu pyonsu (pangsit campuran sayur-sapi) yang hanya disajikan di musim panas. Dalam resep dinasti Choson disebutkan mentimun diiris tipis, kemudian dicampur dengan daging sapi, jamur *pyogo*, daun bawang, kecap dan minyak wijen dan semua campuran tersebut dibungkus dalam pangsit yang dibuat dari tepung terigu. Kemudian bahan tadi direbus dalam air, setelah matang ditiriskan dan kemudian dicelupkan ke dalam saus cuka, kecap dan kacang pinus sesaat sebelum disantap. Atau setelah mendidih bahan tadi dapat ditambahkan ke kaldu sup dingin seperti

naengmyeon. Pada saat ini *mandu* dimakan pada setiap musim dingin dan perayaan tahun baru *Seollal* atau tahun baru Imlek

Mandu mirip dengan *pelmeni* dan *pierogi* di beberapa budaya Slavia. Nama ini serumpun dengan nama-nama sejenis pangsit daging penuh sepanjang Jalan Sutra di Asia Tengah. Dalam masakan Korea, *mandu* umumnya menunjukkan jenis diisi pangsit mirip dengan *buuz* Mongolia dan *manti* Turki, dan beberapa variasi yang mirip dengan *Jiaozi* Cina dan *gyoza* Jepang. Jika kue panggang atau digoreng, mereka disebut *gunmandu*, ketika dikukus disebut *jjinmandu*, dan bila direbus disebut *mulmandu*. Jika dimakan dengan sup kaldu maka dinamakan *mandutguk* (sup *mandu*).

Bentuk *mandu* ada bermacam-macam antara lain bulat, setengah bulat, persegi, lonjong dan setiap daerah memiliki cara memasak dan variasi yang lebih banyak lagi. Jenis *mandu* yang awalnya populer di Korea Utara ini antara lain:

- 1) *Gogi mandu*, *mandu* berisi daging yang dibumbui.
- 2) *Gimchi mandu*, *mandu* yang berisi *kimchi*.
- 3) *Boseon mandu*, *mandu* yang berisi jamur.
- 4) *Hobang mandu*, *mandu* yang berisi labu air.



Gambar 31. *Mandu*
(Sumber : *Hyoja ro dan Jongno gu*, 2012 : 14)

Mandu biasanya disajikan dengan *kimchi*, dan saus yang terbuat dari kecap, cuka dan cabai. *Mandu* sering diisi dengan daging cincang, tahu, daun bawang, bawang putih dan jahe.

o. Tteok

Tteok merupakan panganan atau kue asal Korea yang dibuat dari sereal, terutama beras atau ketan. Bahan dan cara pembuatan berbeda-beda menurut wilayahnya di Korea. *Tteok* juga dibuat sebagai kue yang rasanya manis dalam berbagai variasi rasa untuk hari-hari perayaan musim, termasuk perayaan tahun baru Korea. Walaupun dimasak, *tteok* yang dibuat dari beras tidak menjadi liat sehingga dipakai untuk berbagai masakan tumis dan goreng. *Tteok* berbentuk batang (silinder) yang dimasak bersama *gochujang* dan gula pasir disebut *tteokbokki* atau *toppoki*.



Gambar 33. *Toppoki*

(Sumber :

<http://reamoments.blogspot.com/2013/08/stir-fried-rice-cake.html>,
diakses tanggal 14 Februari 2015)



Gambar 32. Proses Pembuatan Tepung Beras
Sebagai Bahan Dasar *Tteok*

(Sumber : *Hyoja ro dan Jongno gu*, 2012 : 36)

Tteok juga dimasukan kedalam berbagai masakan seperti *dak galbi* (*galbi* daging ayam). *Tteokguk* adalah makanan tahun baru Korea berupa *tteok* yang dimasak menjadi sup bersama daging sapi atau daging ayam. Bumbu sup adalah kecap asin, garam dapur dan bawang putih.

Tteok yang dimakan sebagai kue dibuat dari ketan dengan madu atau gula sebagai pemanis. Sebagai perisa ditambahkan antara lain sejenis labu parang, kacang hijau, kacang azuki atau wijen.

Berdasarkan cara pembuatannya, *tteok* terdiri dari *tteok* yang dikukus, ditumbuk, direbus atau ditumis. *Tteok* tradisional dibuat dengan cara dikukus dan disebut *sirutteok*. Alat pengukus yang disebut *siro* dibuat dari tembikar.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa masakan Korea pada dasarnya berbahan dasar sebagian besar pada beras, mi, tahu, daging dan sayuran. Makanan tradisional Korea terkenal akan sejumlah besar makanan sampingan (lauk) yang disebut *banchan* yang dimakan bersama dengan nasi putih atau sup (kaldu). Setiap makanan dilengkapi dengan *banchan* yang cukup banyak. Makanan Korea biasanya dibumbui dengan minyak wijen, *doenjang*, kecap, bawang putih, jahe dan saus cabai (*gochujang*). Masyarakat Korea adalah pengonsumsi bawang putih terbesar di dunia di atas warga Cina, Thailand, Jepang, serta negara-negara Laut Tengah seperti Spanyol, Italia dan Yunani. Makanan Korea berbeda secara musiman. Selama musim dingin, biasanya makanan tradisional yang dikonsumsi adalah *kimchi* dan berbagai sayuran yang diasinkan di dalam gentong besar yang disimpan di bawah tanah di luar rumah. Persiapan pembuatan masakan Korea biasanya sangat membutuhkan kerja sama.

5. Restoran

Perkembangannya restoran untuk pertama kalinya dimulai di Paris sekitar tahun 1765. Selanjutnya diikuti dengan semakin banyaknya *coffee house* dan *taverb* (warung kopi) yang didirikan di Amerika Serikat. Salah satu restoran yang terkenal pada saat itu adalah “*Delmonico*” yang berkedudukan di New York sekitar abad 19. Sedangkan perkembangan restoran yang bertaraf internasional di Indonesia diperkirakan bersamaan dengan berdirinya hotel bertaraf internasional seperti Hotel Indonesia, Ambarrukmo, Samudra Beach dan Bali Beach pada tahun 1962.

Kata restoran berasal dari kata “*Restaurer*” yang berarti *to restore* atau restorasi yang pengertiannya dalam bahasa Indonesia adalah memperbaiki atau memulihkan, yakni memulihkan kondisi seseorang dari suatu kondisi yang kurang baik untuk kembali kepada kondisi sebelumnya. Dengan demikian, restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu, sebagai kebutuhan yang sangat mendasar akan makan dan minum dalam rangka memulihkan kembali suatu kegiatan sehingga bisa kembali kepada stamina semula.

a. Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan

pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Komitmen utama pada saat membuka sebuah restoran adalah yang pertama bertujuan untuk mendapatkan keuntungan seperti yang dikemukakan oleh prof. Vanco Cristian dari Scool Hotel Administration di Conell University dalam bukunya Marsum WA (2005) bahwa tujuan operasi restoran adalah untuk mencari keuntungan dan memberi kepuasan pada konsumen. Kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh kualitas produk yang ditawarkan dan sistem pelayanan yang digunakan. Untuk mendapatkan sebuah restoran yang mendukung adalah dengan tiga hal *how to run it* (bagaimana mengelolanya), *how to do it* (bagaimana mengerjakannya), dan *how to get it* (bagaimana mendapatkannya).

Pengertian restoran atau rumah makan menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pengusaha Jasa Pangan adalah : “Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial”. Sedangkan menurut peraturan Menteri Kesehatan RI No.304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan maka yang dimaksud rumah makan adalah

satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya.

Secara umum, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Restoran biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan.

b. Klasifikasi Restoran

Klasifikasi restoran menurut Marsum (2005), resto atau restoran dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya, yaitu :

Tabel 2. Jenis Restoran Berdasarkan Makanan dan Minuman Serta Kegiatan yang Ada di Dalamnya

Jenis Restoran	Keterangan
<i>A'la carte restaurant</i>	menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas
<i>Table d'hotel</i>	Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel
<i>Coffe Shop</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu special diluar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji
Bersambung →	

← <i>Kelanjutan</i>	
Jenis Restoran	Keterangan
<i>Cafeteria</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor
<i>Canteen</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan instan dengan harga yang terjangkau
<i>Continental restaurant</i>	Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri
<i>Carvery</i>	Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana
<i>Discotheque</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji
<i>Fish and chip shop</i>	Restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau snack sebagai menu utama
<i>Grill room</i>	Restoran dengan menu masakan panggang atau <i>baebeque</i> sebagai menu andalan.
<i>Intavern</i>	Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi
<i>Pizzeria</i>	Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama
<i>Creeperie</i>	Restoran yang menyajikan berbagai menu krep dan manisan
<i>Pub</i>	Restoran yang menjual minuman beralkohol
<i>Café</i>	Tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi
Bersambung →	

← <i>Kelanjutan</i>	
Jenis Restoran	Keterangan
<i>Specialty restaurant</i>	Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain
<i>Terrace restaurant</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara-negara barat terrace restaurant biasanya hanya buka saat musim panas saja
<i>Gourmet restaurant</i>	Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal
<i>Family restaurant</i>	Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai
<i>Main dining room</i>	Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya perancis maupun rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal

Restoran dapat berada dalam suatu hotel, kantor, pabrik, sekolah dan kampus atau berdiri sendiri diluar bangunan tersebut tetapi masih dalam lingkungan hotel, kantor, pabrik atau sekolah. Selain itu restoran juga dapat berdiri sendiri tanpa dibawah suatu lembaga.

Sedangkan menurut Soekresno, dilihat dari sistem pengelolaan dan sistem penyajiannya, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu :

1) *Formal restaurant* (restoran formal).

Pengertian formal restoran adalah industry jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan pelayanan yang eksklusif. Ciri-ciri restoran formal :

- a) Penerimaan konsumen dengan system pesan tempat terlebih dahulu.
- b) Para konsumen terikat dengan menggunakan pakaian formal.
- c) Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik / menu Eropa populer.
- d) Sistem penyajian yang dipakai adalah *Russian Service* / *French Service* atau modifikasi dari kedua *table service* tersebut.
- e) Disediakan ruang cocktail selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum santap makan.

- f) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang, tetapi tidak menyediakan makan pagi.
- g) Menyediakan berbagai merek minuman bar secara lengkap khususnya *wine* dan *champagne* dari berbagai Negara penghasil *wine* di dunia.
- h) Menyediakan hiburan musik hidup dan tempat untuk melantai dengan suasana romantic dan eksklusif.
- i) Harga makanan dan minuman relatif tinggi dibanding harga makanan dan minuman di restoran informal.
- j) Penataan bangku dan kursi memiliki *area service* yang lebih luas untuk dapat dilewati *gueridon*.
- k) Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4-8 konsumen.

Contoh *Formal Restaurant* ; 1) *Members restaurant*, 2) *Super club*, 3) *Gourment*, 4) *Main dining room*, 5) *Grilled restaurant*, 6) *Executive restaurant*.

2) *Informal restaurant* (restoran informal).

Pengertian restoran informal adalah industry jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan

professional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi konsumen yang silih berganti. Ciri-ciri restoran informal:

- a) Harga makanan dan minuman relatif murah.
- b) Penerimaan konsumen tanpa sistem pemesanan tempat.
- c) Para konsumen yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal.
- d) Sistem penyajian makanan dan minuman yang dipakai adalah *American Service / ready plate* bahkan *self-service* ataupun *counter-service*.
- e) Tidak menyediakan hiburan music hidup.
- f) Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- g) Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu/konsumen namun dipampang di *counter/langsung* di setiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan.
- h) Menu yang disajikan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang *relatif* cepat selesai dimasak.
- i) Jumlah tenaga servis *relatif* sedikit dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 12-16 konsumen.

Contoh *Informal Restaurant* ; 1) *Café*, 2) *Cafeteria*, 3) *Fast food restaurant*, 4) *Coffe shop*, 5) *Bistro*, 6) *Canteen*, 7) *Taverns*, 8) *Family restaurant*, 9) *Pub*, 10) *Sandwich corner*, 11) *Burger corner*, 12) *Snack bar*

3) ***Specialties restaurant.***

Pengertian *specialties restaurant* adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan professional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Ciri-ciri *specialties restaurant* :

- a) Menyediakan sistem pemesanan tempat.
- b) Menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer dan disenangi banyak konsumen secara umum.
- c) Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
- d) Hanya dibuka untuk menyediakan makan siang atau makan malam.
- e) Menu *ala-carte* dipresentasikan oleh pramusaji ke konsumen.
- f) Biasanya menghadirkan musik/hiburan khas negara asal.

g) Harga makanan relatif tinggi dibanding *informal restaurant* dan lebih rendah dibanding *formal restaurant*.

h) Jumlah tenaga *service* sedang, dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 8-12 konsumen.

Contoh *specialties restaurant* : 1) *Indonesian food restaurant*, 2) *Italian food restaurant*, 3) *Thai food restaurant*, 4) *Japanese food restaurant*, 5) *Korean food restaurant*.

6. **Silla Restaurant Yogyakarta**

Ada banyak restoran yang menyajikan *Japanese* dan *Chinese Food* di Yogyakarta, namun untuk *Korean Food* belum begitu banyak. Salah satu restoran yang menyajikan menu masakan Jepang, China dan Korea dalam satu tempat adalah *Silla Restaurant* Yogyakarta. Bapak Paul Kuntadi seorang warga Negara Indonesia berdarah Indo-Chinese yang sudah lama berdomisili di Yogyakarta merupakan *owner* dan pendiri dari *Silla Restaurant*. *Silla Restaurant* berdiri pada bulan April tahun 2004 dan masih sangat eksis sampai saat ini. Nama *Silla* yang seringkali diucapkan *Silla* pada nama restoran ini berasal dari bahasa Korea kuno, yaitu “Seora-beol” yang dapat ditelusuri dari unsur bahasa Silla “Syeo-beul” yang berarti ibukota kerajaan, yang kemudian berubah menjadi “Syeo-ul”

dan akhirnya menjadi “Seo-ul” atau “Seoul” yang kini dikenal sebagai ibukota Negara Korea setelah berakhirnya masa Dinasti Joseon, dimana saat itu adalah Hanseong atau Hanyang. Silla juga merupakan salah satu dari tiga kerajaan di Negara Korea pada masa lampau.

Berdasarkan klasifikasi restoran menurut Marsum yang sudah dijelaskan pada teori restoran sebelumnya, “Silla *Restaurant*” Yogyakarta termasuk dalam jenis *specialty restaurant*, yaitu merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain. Sedangkan berdasarkan klasifikasi restoran menurut Soekresno “Silla *Restaurant*” Yogyakarta termasuk dalam jenis *specialties restaurant*, yaitu industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan professional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu. Hal ini dapat terlihat dari produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh “Silla *Restaurant*” Yogyakarta.

“Silla *Restaurant*” Yogyakarta berlokasi di Jl. Ringroad Utara No.33 Manggung, Condongcatur, Depok, Kabupaten Sleman. Silla *Restaurant* memiliki areal parkir yang luas dan letak yang strategis, karena terletak di jalan utama ringroad utara. Setiap pengunjung yang baru saja tiba dari

sebelah barat jalan raya akan langsung diarahkan oleh petugas parkir untuk menuju lahan parkir yang sudah disediakan. Lahan parkir sebelah kiri untuk kendaraan roda empat dan sebelah kanan untuk kendaraan roda dua. Lahan parkir yang berupa *paving* blok diberi garis putih berjajar sebagai pembatas kendaraan, agar kendaraan tertata searah dan teratur.

“*Silla Restaurant*” Yogyakarta beroperasi 11 jam setiap harinya yang terbagi dalam 2 *shif*, yaitu *shif* pagi selama 5 jam mulai pukul 11.00 - 16.00 WIB dan *shif* sore selama 6 jam mulai pukul 16.00 - 22.00 WIB. “*Selalu siap melayani pecinta kuliner dan selalu mengutamakan kepuasan konsumen*” merupakan visi dan misi dari *Silla Restaurant* Yogyakarta. (Hasil wawancara dengan Khiswan Banardi, *Operational Manager Silla Restaurant* Yogyakarta)

Bagian Depan dari “*Silla Restaurant*” Yogyakarta terpampang cukup besar papan nama restoran yang dilengkapi dengan beberapa gambar makanan khas Korea, Jepang dan Cina, selain itu juga terdapat tulisan bahasa Korea yang artinya “*Silla Restaurant*”. Pengunjung yang baru saja tiba dapat melihat secara jelas bagian dalam dari restoran, hal ini dikarenakan pintu restoran yang terbuat dari kaca bening berukuran besar. Sesaat tiba di depan pintu, *waitress* atau pramusaji yang menggunakan seragam lengkap membukakan pintu, sambil tersenyum dan menyapa

“Selamat siang/sore/malam, selamat datang di Silla Restaurant”, mempersilahkan pengunjung untuk masuk dan memilih tempat duduk yang diinginkan. Tidak ada seragam khusus yang digunakan oleh pramusaji di restoran ini seperti *hanbok* yaitu baju tradisional khas dari Korea. Seragam pramusaji yang digunakan adalah baju atasan (*top*) dengan potongan kerah *shanghai*, rok panjang kain belah selutut untuk pramusaji wanita dan celana panjang kain untuk pramusaji pria yang dilengkapi dengan *name tag*, seragam berwarna salem berbahan katun. Untuk tampilan *grooming* dari pramusaji pun tidak ada yang khusus, bagi pramusaji pria atau wanita yang berambut pendek cukup disisir rapi dengan daun telinga terlihat, sedangkan untuk pramusaji wanita yang berambut panjang cukup disisir, diikat kemudian dicepol rapi dengan daun telinga terlihat juga.



Gambar 31. Ruang Bagian Dalam Silla Restaurant Yogyakarta

Terdapat 3 jenis tempat yang bisa menjadi pilihan bagi pengunjung, yaitu yang pertama berupa tatanan meja dan kursi makan selayaknya di ruang makan (seperti yang terlihat pada gambar 31) yang luasnya hampir 2/3 dari ruang restoran tersebut yaitu dari sudut kanan hingga ke bagian tengah ruangan, yang kedua adalah *sushi bar* pada sudut sebelah kiri belakang dari pintu masuk restoran dimana pengunjung bisa melihat secara langsung sang *chef* memasak masakan Jepang diatas plat besi panas dengan beberapa atraksi memasak dan pengunjung bisa langsung menyantap masakan di tempat tersebut, dan yang ketiga adalah ruang *washitsu* yang beralaskan *tatami* di sepanjang sisi samping kiri dan belakang ruang restoran. *Washitsu* dan *tatami* adalah hasil kebudayaan Jepang, dimana ruang *Washitsu* merupakan ruang serba guna yang dapat digunakan sebagai ruang tamu, kamar tidur dan ruang keluarga. Sedangkan *tatami* secara harafiah berarti “lipat dan tumpuk”, *tatami* adalah semacam tikar yang terbuat dari jerami yang sudah ditenun secara tradisional, memiliki bentuk dan ukuran yang beragam dan sekelilingnya dijahit dengan kain *brocade* atau kain hijau yang polos. Desain ruang dan interior dari *Silla Restaurant* memiliki konsep minimalis dengan beberapa *furniture* dan beberapa *detail* yang sangat kental dengan suasana Negara Jepang, China dan Korea. Hal tersebut dapat dilihat dari unsur bentuk,

warna dan tatanan setiap sudut ruangan. Namun secara keseluruhan desain ruang dan interior *Silla Restaurant* didominasi oleh *style* ala Jepang. Luas bangunan terbagi menjadi beberapa ruang, yaitu ruang resepsionis, area makan (*venue*), *sushi bar*, 3 ruang *washitsu*, *kitchen*, *office* dan *store*. Luas ruang usaha *Silla Restaurant* yaitu luas bangunan saja *non-include* areal parkir sekitar 500 meter persegi dengan kapasitas maksimal hingga 120 orang. Untuk toilet dari restoran ini ada yang berbeda dari restoran pada umumnya, *Silla Restaurant* terletak pada kompleks bangunan ruko yang antara bangunan satu dengan yang lainnya saling berdempetan. Sehingga untuk fasilitas toilet restoran gabung menjadi satu dengan ruang usaha tepat disebelah kanan dari *Silla Restaurant*.

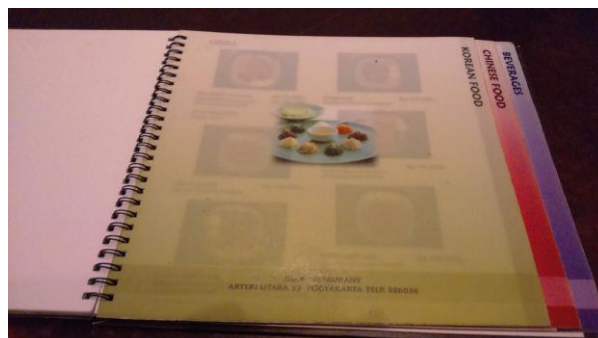


Gambar 32. Bagian Dalam Ruang *Washitsu*

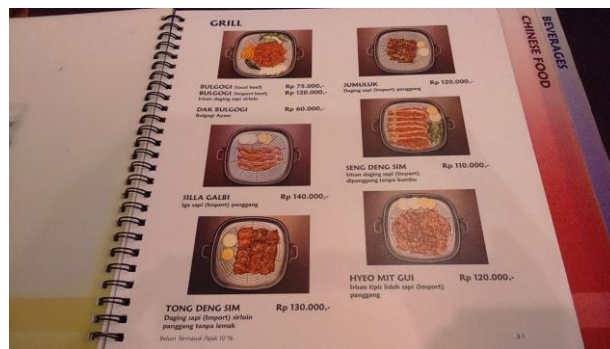
Setelah pengunjung memilih tempat duduk yang diinginkan pramusaji mempersilahkan pengunjung untuk duduk terlebih dahulu,

setelah semua pengunjung duduk, pramusaji akan memberikan buku menu agar dapat melihat-lihat menu apa saja yang ditawarkan dan dapat memilih menu apa yang ingin dipesan.

Menu yang ditawarkan di Silla *Restaurant* antara lain menu *appetizer*, *maincourse* hingga *dining* dan mayoritas masakan merupakan *heavy food* yaitu jenis makanan berat. Seluruh menu selalu tersedia setiap harinya, dan banyak pilihan menu *Korean Food* yang tersedia seperti *Tteokbokki*, *Bibimbap*, *Hwedobap*, *Bokeum*, *Jeonggol*, *Jigae*, *Jajangmyeon*, dan lain sebagainya. Harga setiap menu pun bervariasi tergantung dari jenis hidanganannya, *range* harga makanan khas Korea yang ditawarkan mulai dari Rp30.000,- (hidangan *Odeng Soup*) hingga Rp140.000,- (hidangan Silla *Galbi*). Dan *Korean Food* yang menjadi menu unggulan dan favorit di Silla *Restaurant* adalah *Kimbab* dan *Kimchi*.



Gambar 33. Tampilan Depan Buku Menu



Gambar 34. Menu *Grill* Khas Korea di Silla Restaurant Yogyakarta



Gambar 35. Menu *Chicken, Beef, Squid dan Fish* Khas Korea di Silla Restaurant Yogyakarta



Gambar 36. Menu *Soup dan aneka olahan Kimchi* Khas Korea di Silla Restaurant Yogyakarta

Untuk prosedur pemesanan menu, setelah konsumen melihat-lihat dan memilih menu yang diinginkan pramusaji akan datang dan menanyakan menu apa yang akan dipesan. Pesanan konsumen tersebut akan dicatat di lembar kertas CO (*Captain Order*). Kemudian pramusaji

akan membacakan ulang pesanan yang sudah ia catat sebelumnya untuk memastikan tidak ada kesalahan atau pesanan yang terlewatkan. Setelah daftar pesanan konsumen *fix* dan sesuai, pramusaji pamit dari hadapan konsumen dan meminta untuk menunggu beberapa saat sampai makanan dan minuman diantar.

Dalam setiap satu *shif* operasional di Silla *Restaurant* terdapat antara 3-4 orang pramusaji yang bertugas. Setiap 1 orang pramusaji bertanggung jawab untuk melayani 1 orang atau 1 kelompok konsumen (rombongan), dan seluruh pramusaji dalam setiap *shif* sudah diatur alur kerjanya berdasarkan nomor urut. Hal ini menjadi standar operasional dari “Silla *Restaurant*” Yogyakarta agar seluruh pramusaji mendapat giliran kerja secara teratur dan pelayanan untuk setiap konsumen dapat berjalan secara maksimal, serta meminimalis kesalahan pelayanan yang mungkin terjadi.

Setelah beberapa saat menunggu, pramusaji kemudian datang dan mengantarkan beberapa *banchan* yang dapat konsumen peroleh secara cuma-cuma atau gratis.



Gambar 37. Beberapa *Banchan* yang Disajikan di Silla *Restaurant*

Selain itu juga pramusaji mengantarkan beberapa peralatan makan yang nantinya akan digunakan, diantaranya adalah piring putih berukuran sedang, sendok dan sumpit kayu yang dibungkus dengan pembungkus berbahan kertas bertuliskan *label* “Silla *Restaurant*”, selain itu sumpit *stainless stell* yang juga bisa digunakan, kemudian pelengkap lain seperti tusuk gigi dan handuk putih basah berukuran kecil yang dihangatkan sebagai *napkin* atau lap.



Gambar 38. Susunan Perlengkapan Makan di Silla *Restaurant*

Setelah *banchan* dan perlengkapan makan tiba, kemudian disusul dengan minuman yang telah dipesan sebelumnya. Sambil menunggu menu utama tiba, konsumen dapat mencicipi *banchan* dan minuman yang sudah

disajikan lebih awal. Tentang berapa lama waktu menunggu menyesuaikan dengan tingkat kesulitan pengolahan menu yang telah dipesan. Setelah beberapa saat menunggu, menu pesanan pun tiba. Berikut ini contoh menu yang disajikan di Silla *Restaurant* Yogyakarta.



Gambar 39. Beberapa Menu yang Disajikan di Silla *Restaurant* Yogyakarta

Menu yang disajikan memiliki keanekaragaman warna seperti warna merah, hijau, kuning, dan lain sebagainya. Warna beragam ini alami dari warna bahan makanan yang digunakan. Ada ragam sayuran seperti wortel, selada, mentimun, taoge, dan lain sebagainya. Ada pula ragam jenis lauk pauk seperti daging ayam, sapi, ikan, *seafood*, telur, dan tahu. Selain itu yang selalu memberi warna pada makanan adalah bumbu-bumbu khas dari Korea yaitu saus kacang kedelai (*kanjang*) dan pasta kacang kedelai (*toenjang*) yang memberikan warna putih atau kecoklatan, selain itu

pasta cabai merah (*gochujang*) yang memberikan warna merah. Seluruh bahan baku masakan khas Korea yang digunakan oleh *Silla Restaurant* Yogyakarta dengan spesifikasi khusus dan berbeda dengan bahan lokal yang ada di Indonesia akan disediakan oleh pihak restoran melalui distributor bahan makanan impor Korea yang ada di Jakarta. Hal ini dikarenakan pihak restoran memiliki standar produk dimana “*Silla Restaurant*” Yogyakarta mengadopsi 100% resep masakan asli yang ada di Korea. Tidak hanya pada penggunaan bahan baku, namun alat memasak (produksi), alat saji dan teknik olah pun dibuat sama dengan aslinya.

Konsumen yang sedang menyantap hidangan, juga bisa menikmati fasilitas dan suasana yang ditawarkan oleh *Silla Restaurant*. *Silla Restaurant* dilengkapi dengan beberapa fasilitas penunjang lainnya diantaranya adalah toilet dan *air conditioner* (AC) yang menyejukkan seluruh sudut ruangan. Berbeda dengan restoran ala Korea lainnya yang menyajikan musik Korea, di *Silla Restaurant* tidak menyajikan *live music* atau *music instrumental*. Selain itu di *Silla Restaurant* juga tidak menyediakan fasilitas *wifi* dan wastafel di dalam ruangan restoran, wastafel hanya tersedia di dalam toilet.

Setelah konsumen selesai menyantap hidangan dan ingin

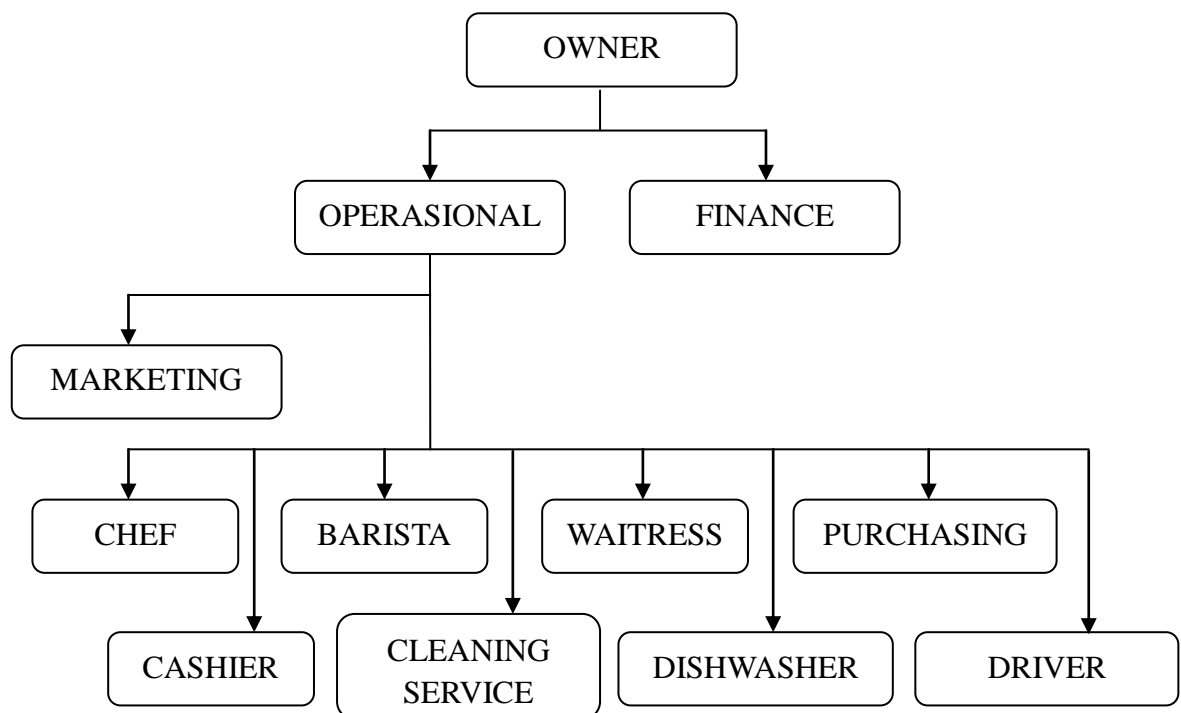
melakukan pembayaran, konsumen dipersilahkan untuk melakukan pembayaran di meja kasir yang berada tepat di samping pintu keluar restoran. Sesaat setelah konsumen meminta *bill* atau nota pembayaran, kasir akan memberikan slip nota berikut dengan rincian dan total harga yang harus dibayarkan. Dan konsumen akan membayar sesuai dengan nominal yang tertera pada *bill*, pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau debit. Setelah uang diterima, kasir akan menghitung kembali uang tersebut dan kemudian menyerahkan uang kembalian (apabila pembayaran berlebih) serta *bill* pembayaran sambil mengucapkan “Terima kasih” dan “Datang kembali” kepada konsumen. Pramusaji pun mengantarkan konsumen sampai ke depan pintu keluar. Serangkaian proses yang dilakukan oleh pramusaji merupakan standar operasional pelayanan yang diterapkan di Silla *Restaurant* Yogyakarta.

Media promosi yang digunakan oleh Silla *Restaurant* untuk menarik minat pengunjung pun beragam, namun yang paling efektif dan efisien menurut pihak *Operational Manager* dan digunakan oleh pihak *marketing* Silla *Restaurant* adalah *social media*, seperti Facebook, Twitter dan Instagram. Karena melalui *social media* ini, pihak *marketing* mampu mencapai seluruh kalangan konsumen baik dari kelas bawah hingga kelas atas dan dari segala usia, terlebih lagi *social media* saat ini menjadi bagian

dari *life style* masyarakat Indonesia.

Silla Restaurant memiliki total 37 orang karyawan, yang terdiri dari 1 orang *Operational Manager*, 1 orang *Marketing*, 2 orang *Finance*, 12 orang *chef*, 10 orang *waitress*, 2 orang barista, 2 orang kasir, 2 orang *dishwasher*, 2 orang *cleaning service*, 1 orang *purchasing* dan 2 orang *driver*. *Silla Restaurant* Yogyakarta tidak mempekerjakan juru masak atau *chef* asli dari Korea, tetapi *Silla Restaurant* Yogyakarta mempekerjakan *chef* lokal yang spesialis dan memiliki keahlian dalam memasak masakan khas Korea.

Berikut ini adalah struktur organisasi di *Silla Restaurant* :



Gambar 40. Struktur Organisasi di “*Silla Restaurant*” Yogyakarta
(Sumber : Hasil wawancara dengan Khiswan Banardi, *Operational Manager Silla Restaurant Yogyakarta*)

Jumlah pengunjung yang datang ke Silla *Restaurant* berbeda-beda setiap waktunya, namun rata-rata jumlah pengunjung pada hari aktif kerja sekitar 10 – 20 orang per hari. Sedangkan rata-rata jumlah pengunjung pada hari libur atau akhir pekan mampu mencapai dua kali lipat dari jumlah rata-rata pengunjung pada hari biasa. Mayoritas pengunjung dari Silla *Restaurant* adalah masyarakat *domestic* dan *Chinese*, para pengunjung biasanya adalah keluarga, kerabat, rekan kerja atau teman yang berkumpul untuk menikmati santapan bersama.

Visi dan misi Silla *Restaurant* Yogyakarta yang mengutamakan kepuasan konsumen selalu memperhatikan setiap saran dan kritik konsumen yang membangun, selain itu keluhan konsumen yang merasa tidak puas atau tidak berkenan dengan pelayanan Silla *Restaurant* secepat mungkin diatasi. Keluhan konsumen berkaitan dengan produk misalnya citarasa atau kebersihan makanan yang dihidangkan tidak baik, maka produk tersebut ditarik kembali oleh pihak restoran dan konsumen yang bersangkutan tidak dikenakan biaya atau pembayaran atas produk tersebut, baik produk dalam kondisi masih utuh atau pun telah habis. Dan keluhan konsumen berkaitan dengan pelayanan pramusaji dan fasilitas yang kurang nyaman bagi konsumen, maka pihak restoran akan meminta maaf kepada konsumen yang bersangkutan dan sebagai bentuk

permintaan maaf restoran akan memberikan diskon atau potongan harga.

Selain itu untuk keluhan konsumen tentang pelayanan pramusaji yang membuat konsumen tidak nyaman, maka pramusaji yang bersangkutan akan diberikan teguran dan dikenakan sanksi apabila kesalahan pramusaji tersebut melebihi batas.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Adapun hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan Iwan Rustiana (2008) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran *Rice Bowl* Bogor Serta Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa yang mempengaruhi dalam proses pengambilan keputusan konsumen sebagai motivasi untuk berkunjung adalah keadaan konsumen yang sedang lapar, informasi dari teman, kemudian pertimbangan rasa makanan yang ditawarkan. Indikator yang terdapat di kuadran I memiliki tingkat kinerja dibawah rata-rata tetapi dengan tingkat kepentingan yang cukup tinggi , yaitu harga. Indikator yang terdapat di kuadran II memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang cukup tinggi , yaitu citarasa makanan, variasi menu, ke higienisan menu,

kesigapan pramusaji, keramahan, kesopanana dan perhatian pramusaji, kecepatan dalam penyajian, kenyamanan dan keamanan restoran, kebersihan dan kerapian restoran. Indikator yang terdapat di kuadran III memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang dinilai kurang baik oleh responden, yaitu porsi makanan, aroma makanan, dekorasi restoran, aroma ruangan, kelengkapana peralatan makanan. Indikator yang terdapat di kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut konsumen tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden, yaitu penampilan pramusaji kecepatan transaksi tampilan restoran(tampilan dari luar) waktu buka restoran, kemudahan dalam menjangkau restoran, sarana parkir. Bauran pemasaran yang direkomendasikan adalah dari segi produk untuk menambah variasi menu untuk anak-anak, harga untuk menerapkan harga murah seperti menu paket, tempat untuk mempertahankan aroma ruangan yang sudah baik dan menata dekorasi, promosi untuk lebih menyebarkan brosur, *sponsorship event*, serta karyawan dengan memberikan bonus dan pelatihan serta evaluasi berkala.

Persamaan dengan penelitian Iwan Rustiana (2008) adalah sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen, tetapi perbedaannya pada penelitian Iwan Rustiana (2008) lebih mendalami

pembahasan tentang pemasaran dari usaha tersebut.

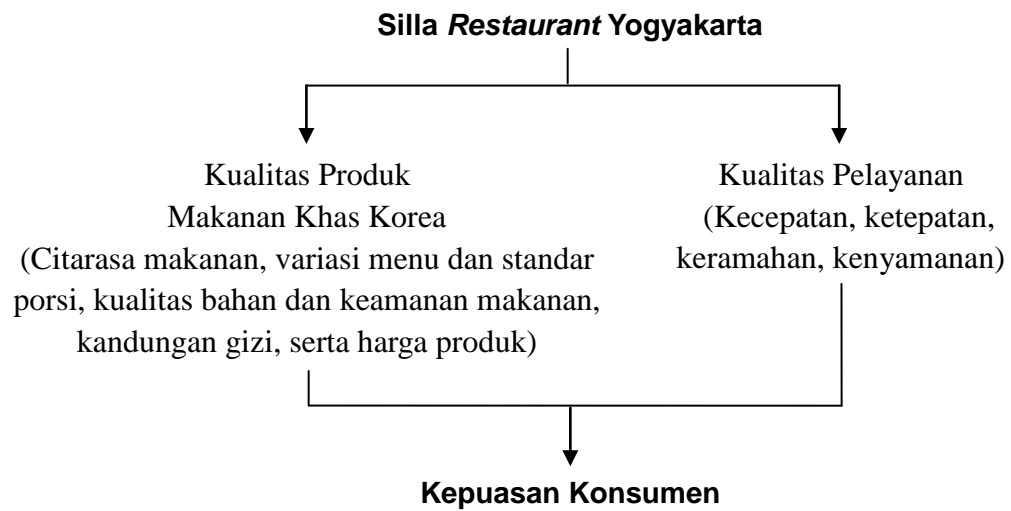
2. Penelitian yang dilakukan Fandi Otta Prawiro (2013) dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen *Waroeng Steak and Shake* Kota Wisata Baru”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa karakteristik konsumen yang paling banyak datang ke *Waroeng Steak and Shake* adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 60% yang berusia antara 21-25 tahun dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) dan berstatus sebagai mahasiswa yang memiliki pendapatan rata-rata antara Rp900.000,- hingga Rp1.800.000,-. Kemudian hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen *Waroeng Steak and Shake* dipengaruhi oleh 4 faktor, yaitu kemudahan mendapatkan produk, kebersihan fasilitas restoran, harga dan bentuk produk.

Persamaan dengan penelitian Fandi Otta Prawiro (2013) adalah sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen, tetapi perbedaannya adalah objek penelitiannya. Pada penelitian Fandi Otta Prawiro (2013) objek penelitiannya adalah *Waroeng Steak and Shake* di Kota Wisata Baru, sedangkan dalam penelitian ini adalah *Silla Restaurant Yogyakarta*.

3. Penelitian yang dilakukan Riyan Afri Yansah, dkk. (2013) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa konsumen yang membeli sop ayam Pak Min Klaten didominasi oleh perempuan (56%), berstatus pelajar atau mahasiswa (81,33%), berumur 20-24 tahun (52,67 %), dan memiliki pendapatan berkisar antara Rp. 500.000 - kurang dari Rp.1.000.000 per bulan (52,67 %). Selain itu, penemuan lainnya menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan sop ayam Pak Min Klaten di Malang. Diantara kelima variabel bebas yang berpengaruh signifikan tersebut, variabel *emphaty* merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Persamaan dengan penelitian Riyan Afri Yansah, dkk (2013) adalah sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen, tetapi perbedaannya adalah objek penelitiannya. Pada penelitian Riyan Afri Yansah, dkk (2013) objek penelitiannya adalah Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang, sedangkan dalam penelitian ini adalah Silla *Restaurant* Yogyakarta.

C. Kerangka Berfikir



Gambar 35. Skema Hubungan Antara Kualitas Produk Makanan khas Korea dan Kualitas Pelayanan Makanan di Silla *Restaurant* Yogyakarta Terhadap Kepuasan Konsumen

D. Pertanyaan Penelitian

1. Sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Korea di Silla *Restaurant* Yogyakarta?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan makanan di Silla *Restaurant* Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis atau Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang prosedur pemecahan masalah diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek ataupun objek peneliti pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang meliputi interpretasi data dan analisis data (Nawawi Hadari, 2000: 63). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik. Informasi yang diperoleh dilapangan kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk angka-angka dan kemudian diinterpretasikan ke dalam bentuk kalimat sehingga hasil penelitian dapat dibaca dan diketahui hasilnya lebih mendalam dan terperinci.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggali fakta tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan khas Korea dan pelayanan makanan di “Silla *Restaurant*” Yogyakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di “Silla *Restaurant*” yang beralamat di Jl. Ring Road Utara No.33 Manggung Condong Catur Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2015.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen “Silla *Restaurant*” Yogyakarta pada bulan Mei tahun 2015. Dalam satu hari jumlah pengunjung Silla *Restaurant* Yogyakarta berkisar antara 10 – 20 orang. Konsumen yang akan digunakan sebagai populasi dalam penelitian ini diambil berdasarkan akumulasi pengunjung “Silla *Restaurant*” selama satu minggu, yaitu sebanyak 105 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Sugiyono (2011:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut Arikunto (2002:10) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Pada penelitian ini teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu peneliti memilih sampel siapa saja secara acak atau kebetulan ditemui dan dianggap cocok sebagai sumber data (Prasetyo, 2010:123). Dengan anggapan bahwa mereka yang terpilih adalah orang yang banyak mengetahui tentang apa yang diperlukan oleh penulis. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen “Silla *Restaurant*” Yogyakarta pada bulan Mei tahun 2015.

Untuk menentukan jumlah sampel dari 105 orang populasi pengunjung “Silla *Restaurant*” peneliti menggunakan tabel dari *Issac dan Michael* (Sugiyono 2008 :128) dengan taraf signifikan sampel 5% kepercayaan terhadap populasi. Setelah melihat tabel *Issac dan Michael* dari populasi sebanyak 105 pengunjung maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 78 orang pengunjung. (lihat lampiran hal.205)

D. Definisi Operasional Penelitian

Agar dapat memperjelas dan menghindari terjadinya salah penafsiran, maka peneliti memberikan definisi operasional penelitian sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen terhadap produk makanan khas Korea di

“Silla Restaurant” Yogyakarta adalah kepuasan konsumen setelah membeli/mengonsumsi produk makanan yang disediakan oleh Silla Restaurant Yogyakarta, yaitu meliputi :

a. Aspek Citarasa

Makanan yang dihidangkan harus memiliki rasa yang enak, tampilan yang menarik, aroma yang sedap, dan tekstur hidangan yang tepat.

b. Aspek Variasi Menu dan Standar Porsi

Menu yang ditawarkan oleh restoran harus beragam dengan beberapa kategori (*soup, appetizer, maincourse, grill, etc*), menu harus selalu tersedia (*all-ready stock*), porsi sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen dan porsi menu yang dihidangkan harus sesuai dengan standar porsi hidangan.

c. Aspek Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan

kebersihan dan keamanan makanan dan peralatan saji harus terjamin yaitu bebas dari hama dan kotoran lainnya (seperti rambut, benang, debu, dsb), kandungan gizi hidangan harus baik untuk

kesehatan tubuh, bahan baku, bumbu dan rempah-rempah yang digunakan harus memiliki kualitas baik dan sesuai dengan produk asli yang digunakan di negara asalnya.

d. Aspek Harga Produk

Harga yang ditetapkan restoran harus terjangkau dan sesuai dengan nilai jual dari produk tersebut.

2. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di “Silla Restaurant”

Yogyakarta adalah kepuasan konsumen tentang pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Silla *Restaurant* Yogyakarta, yaitu meliputi :

a. Aspek Penampilan Pramusaji

Pramusaji harus bersih, wangi dan rapi dalam berpenampilan dan berpakaian, ramah, sopan dan memberikan pelayanan yang ikhlas.

b. Aspek Pelayanan Pramusaji

Pramusaji cepat tanggap dalam melayani konsumen serta dengan hasil yang baik, pramusaji berwawasan luas tentang profil perusahaan, selain itu juga berwawasan luas dalam bidangnya yaitu mengetahui informasi mengenai produk yang ditawarkan, pramusaji terampil dalam melayani konsumen saat *greeting*, *ordering* hingga *serving order*, dan pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen

mulai dari menerima hingga menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

c. Aspek Penyajian Hidangan

Pramusaji harus cepat dalam menyelesaikan pesanan, tepat dalam penyajian yaitu hidangan sesuai dengan pemesanan konsumen, tepat saat menyajikan peralatan makan yang sesuai dengan hidangan.

d. Aspek Penampilan/Suasana Tempat

Restoran harus memberikan tampilan fasilitas yang menarik, hal ini berkaitan dengan keindahan *furniture*, penataan atau pengaturan meja dan kursi yang rapi. Fasilitas *furniture* dapat memberikan rasa nyaman kepada konsumen yang berkunjung, dan harus terjaga kebersihannya yaitu bebas dari debu dan kotoran. Fasilitas toilet terjaga kebersihannya, dan mampu memberi rasa nyaman bagi konsumen yang menggunakan. Restoran harus memberikan kemudahan akses menuju restoran yaitu dapat dengan mudah dijangkau oleh konsumen. Selain itu juga kemudahan penggunaan fasilitas parkir yaitu konsumen mudah untuk melakukan parkir, baik pada saat masuk maupun keluar dari restoran, tersedianya ruang tukang parkir yang membantu mengatur kendaraan. Area parkir juga

harus cukup luas dan dapat member rasa nyaman kepada konsumen, yaitu area parkir memiliki lahan yang cukup untuk beberapa kendaraan dan area parkir bersih dari sampah yang berserakan. Restoran harus menjamin keamanan di dalam restoran dan keamanan kendaraan di fasilitas parkir. Restoran dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti ketersediaan wastafel, sanitazer dan tisu untuk penunjang sanitasi. Selain itu juga tersedia fasilitas penunjang hiburan berupa *live music* atau *music instrumental*. Restoran harus memberikan suasana yang nyaman, hal ini ditandai dengan desain interior ruang restoran yang bagus dan menarik, penataan atau pengaturan ruang sangat rapi. Kebersihan restoran terjaga, luas ruangan yang cukup agar konsumen merasa nyaman, serta atmosfir ruang yang sehat yaitu lingkup ruang restoran yang nyaman, indah dan menarik. Dan yang terakhir sirkulasi udara yang lancar yaitu ditandai dengan tersedianya ventilasi udara atau penggunaan *Air Conditioner (AC)* dalam ruangan.

E. Teknik dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena dengan tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner). Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010: 67). Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden.

Angket dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup, berisi tentang pernyataan mengenai kualitas produk dan pelayanan di “Silla *Restaurant*” dan pengunjung diminta untuk menjawab dengan alternatif pilihan jawaban yang menggunakan skala *likert*, yaitu masing-masing jawaban dikaitkan dengan nilai berupa angka. Teknik angket ini digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan khas Korea dan pelayanan makanan di “Silla *Restaurant*” Yogyakarta.

2. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:136), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dalam penelitian instrumen yang digunakan adalah angket/kuesioner. Angket yaitu sejumlah pernyataan atau butir-butir soal tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.

Konsumen yang kemudian terpilih sebagai sampel penelitian akan diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator produk dan jasa (pelayanan) yang telah dinikmati. Alternatif pernyataan yang dipilih menggunakan skala *likert*, yaitu dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Dengan cara konsumen diminta untuk memberikan penilaian (rating antara 1 sampai dengan 5) atas kualitas produk dan pelayanan dari restoran secara menyeluruh sesuai dengan pengalaman yang konsumen rasakan.

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* positif, yaitu rating atau nilai 5 untuk pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 4 untuk jawaban Setuju (S), nilai 3 untuk jawaban *netral* atau cukup

(N), nilai 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3. Skor Alternatif Jawaban

Pernyataan positif		
Alternatif Jawaban		Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel 4. Contoh Angket dan Cara Pengisiannya

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Rasa menu tepat selera, memiliki citarasa yang enak.		✓			
2.	Menu memiliki aroma yang sedap.		✗			✓

Berdasarkan contoh tabel di atas, untuk pernyataan no.1 tentang “rasa menu tepat selera, memiliki citarasa yang enak” responden memilih jawaban S (Setuju) yang berarti memiliki rating atau nilai 4. Begitu pun dengan pernyataan no.2 tentang “Menu memiliki aroma yang sedap” responden memilih jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) yang berarti memiliki rating atau nilai 1.

Sebelum menyusun sebuah instrumen, peneliti diharapkan menyusun sebuah rancangan penyusun instrumen yang biasa dikenal dengan kisi-kisi. Kisi-kisi adalah sebuah tabel yang menunjukkan hubungan antara hal-hal yang disebutkan dalam baris dengan hal-hal yang disebutkan dalam kolom

(Suharsimi, 2002:138).

Pengukuran aspek kualitas produk, layanan dan kepuasan konsumen

dapat dilihat pada kisi-kisi pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrument Angket

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Pernyataan	Jumlah Item
1	Kualitas Produk	a. Citarasa Makanan	✓ Rasa hidangan ✓ Penampilan hidangan	1, 2, 3 4	3 1
		b. Variasi Menu dan Standar Porsi	✓ Variasi menu yang ditawarkan	14	1
			✓ Ketersediaan produk	15	1
			✓ Kesesuaian porsi	10, 11	2
		c. Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan	✓ Kualitas bahan ✓ Kebersihan dan keamanan bahan	9 5, 13	1 2
		d. Kandungan Gizi	✓ Kandungan Gizi pada makanan	6	1
		e. Promosi	✓ Promosi produk	8	1
2	Kualitas Pelayanan	a. Kecepatan	✓ Cepat tanggap dalam melayani konsumen dengan hasil baik	18	1
Bersambung →					

← <i>Kelanjutan</i>					
No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Pernyataan	Jumlah Item
		b. Ketepatan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menguasai informasi profil perusahaan ✓ Menguasai pengetahuan dalam bidangnya ✓ Menguasai keterampilan dalam bidangnya ✓ Tepat dalam menangani pekerjaan ✓ Tepat dalam menangani keluhan konsumen (<i>handling complain</i>) 	21 22 23 7, 12 24, 25	1 1 1 2 2
		c. Keramahan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ramah dalam berbicara ✓ Sopan dalam pelayanan ✓ Bersih dan rapi dalam penampilan dan berpakaian 	19 20 16, 17	1 1 2
		d. Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tampilan fasilitas yang disediakan ✓ Kebersihan fasilitas yang disediakan 	26, 29, 32, 40 27, 30, 33, 41	4 4
<i>Bersambung</i> →					

← <i>Kelanjutan</i>					
No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Butir Pernyataan	Jumlah Item
			✓ Luas/ruang fasilitas yang disediakan	34, 42	2
			✓ Kemudahan akses fasilitas	36, 44	2
			✓ Suasana tempat dan ruangan	28, 31, 35, 43, 45	5
			✓ Fasilitas tambahan lain	37, 38, 39, 46	4
3	Harga	Harga Produk	✓ Harga terjangkau	47	1
			✓ Nilai jual produk	48	1
Jumlah Butir Pertanyaan					48

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui instrumen yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh terhadap benar tidaknya data yang diperoleh. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yang penting valid dan variabel.

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan

oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2008:363). Menurut Suharsimi Arikunto (2006:72) selain itu validitas juga diartikan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Tahap pengujian validitas instrumen merupakan pengukuran butir-butir kuesioner variabel “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Pelayanan Makanan Korea di Silla *Restaurant* Yogyakarta”. Untuk uji coba validitas instrumen dalam penelitian ini secara empiris dengan menggunakan teknik korelasi *Product-Moment Pearson* dengan bantuan program SPSS versi 20 *for windows*. Kemudian validitas instrumen ditentukan dengan menggunakan kriteria jika harga $r < 0,3$ maka instrumen dianggap tidak valid atau gugur (Sugiyono, 2004).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y

N = jumlah responden

$\sum XY$ = jumlah perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum X$ = jumlah skor X

$\sum Y$ = jumlah skor Y

$\sum X^2$ = Jumlah X kuadrat

$\sum Y^2$ = Jumlah Y kuadrat

(Suharsimi Arikunto, 2010 : 170)

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidaknya instrumen penelitian adalah jika r_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5%, maka butir dari instrumen yang dimaksud adalah valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka instrumen yang dimaksud tidak valid. Butir instrumen yang tidak valid tidak digunakan dalam penelitian selanjutnya dianggap gugur.

Instrumen atau alat observasi pada variabel kualitas produk dan pelayanan menggunakan cara *expert judgment* yaitu dengan mengkonsultasikan kepada para ahli pada bidang yang bersangkutan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang ditunjuk sebagai validator adalah dosen jurusan teknik boga yaitu Ibu Wika Rinawati, S. Pd. Hasil *expert judgment* yang diperoleh yaitu, angket penelitian harus diisi oleh konsumen secara acak yang ditemui sesaat setelah berkunjung dan kepuasan konsumen dapat dilihat dari *testimony* atau kesan dan pesan konsumen mengenai pengalamannya tersebut.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument, data angket diujicoba kepada 27 orang responden yang merupakan konsumen dari Silla *Restaurant* Yogyakarta. Butir instrumen dikatakan valid apabila harga koefisien lebih besar atau sama dengan harga korelasi (r) tabel dengan

taraf signifikan $\alpha = 5\%$. Harga koefisien korelasi $N = 25$ pada taraf signifikan 5% r tabel = 0,396.

Setelah diujicoba maka diperoleh data seperti yang tercantum pada table profil dan jawaban responden (lampiran hal.172 - 178) yang kemudian dari data tersebut diperoleh tabel hasil uji coba validasi (lampiran hal.184-186) yang menunjukkan bahwa pada butir pernyataan nomor 24, 29 dan 32 dinyatakan **tidak valid**. Hal ini dikarenakan harga koefisien ketiga butir pernyataan tersebut lebih kecil dari harga korelasi yaitu 0,396. Harga korelasi 0,165 untuk nomor 22, 0.080 untuk nomor 29 dan 0.302 untuk nomor 32. Dari hasil tersebut ketiga butir pernyataan dinyatakan **tidak valid** dan **gugur**.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mempunyai arti tetap, dapat dipercaya, atau dapat diandalkan. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik, dengan alat ukur yang terpercaya dan baik, maka data dari penelitian akan menunjukkan hasil yang terpercaya. Uji reabilitas ini dilakukan untuk mengetahui derajat keajegan suatu alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan reliabilitas jika alat ukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten, sehingga

instrumen ini dapat dipakai dan dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda. (Suharsimi Arikunto, 2002: 154).

Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen, karena itu meskipun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel tetapi pengujian reabilitas perlu dilakukan. Suharsimi Arikunto (2010:221) menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut, “reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian digunakan teknik *Cronbach's coefficient alpha* dengan bantuan program SPSS versi 20 *for windows* karena instrumen penelitian ini membentuk interval yang butir pertanyaannya mempunyai skor 1 sampai 5.

Teknik *Alpha Cronbach* tersebut dirumuskan sebagai berikut :

$$r_{11} = 1 - \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen
 k = banyak item
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian item
 σ_t^2 = jumlah varian total

(Suharsimi Arikunto, 2010 : 196)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya koefisien reliabilitas (harga 1) hasil perhitungan tersebut kemudian dikonsultasikan dengan kriteria tingkat reliabilitas instrument penelitian.

Pedoman untuk menentukan tinggi rendahnya reliabilitas instrumen menurut Suharsimi Arikunto (2000:183) dapat didasarkan pada ketentuan sebagai berikut :

Tabel 6. Tingkat reliabilitas Instrumen Penelitian

Koefisien (r)	Reliabilitas
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

(Suharsimi Arikunto, 2010 : 196)

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Ket.
Citarasa Makanan	0,610	Reliabel
Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan	0,666	Reliabel
Variasi Menu dan Standar Porsi	0,742	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,925	Reliabel
Harga Produk	0,977	Reliabel

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas **0,60** sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing indikator dari

kuesioner adalah *reliable* yang berarti kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh hasil reliabilitas dengan tingkat keandalan tinggi yaitu sebesar **0,60**. Dengan demikian instrumen kualitas produk dan pelayanan memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian. (lampiran hal.187 – 188)

G. Teknik dan Analisa Data

1. Analisis Karakteristik Responden

Setelah pengumpulan dan pengolahan data selesai, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa data. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisa deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisa dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2010: 29).

Analisis Karakteristik responden yang menjadi konsumen *Silla Restaurant* Yogyakarta dinyatakan dalam bentuk presentase (%) dan dilihat dari segi umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan makanan khas Korea favorit.

2. Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Layanan.

Tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan mengukur kinerja yang diberikan oleh *Silla Restaurant* Yogyakarta kepada konsumen. Selanjutnya pengukuran kepuasan konsumen dihitung sesuai dengan masing-masing indikator sehingga dapat diketahui pada indikator mana konsumen merasa paling puas dan indikator yang mana konsumen merasa kurang bahkan tidak puas.

Cara perhitungan tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menghitung nilai rata-rata pada instrumen. Nilai rata-rata dihitung dengan cara menjumlahkan nilai masing-masing pernyataan dalam setiap indikator dan membaginya dengan jumlah seluruh responden dalam penelitian. Berikut ini tahapan yang dilakukan dalam pengukuran tingkat kepuasan :

$$X = \frac{\sum (fx_i)}{N}$$

Ket :
x = nilai yang akan dihitung
f = jumlah frekuensi untuk setiap variabel
i = kategori dalam variabel yang bersangkutan
N = jumlah responden

(Freddy, 2006 : 92)

Perhitungan didasarkan atas tanggapan konsumen terhadap atribut atau variabel yang ditanyakan. Untuk menilai *Silla Restaurant* Yogyakarta, indikator yang dinilai adalah :

- a. **Citarasa makanan** : rasa, tampilan, aroma, dan tekstur hidangan.
- b. **Kualitas bahan dan keamanan makanan** : kualitas bahan baku (bahan basah dan bahan kering), kebersihan penyajian makanan dan alat saji, keamanan makanan dari hama dan kotoran lainnya, kandungan gizi makanan.
- c. **Variasi menu dan standar porsi** : keragaman menu, ketersediaan produk, dan kesesuaian porsi..
- d. **Kualitas pelayanan** : penampilan pramusaji, pelayanan pramusaji, penyajian hidangan dan penampilan/suasana tempat
- e. **Harga produk** : Harga jual dan kesesuaian nilai produk dengan harga jual.

Sesuai dengan rumus rerata di atas, masing-masing jumlah jawaban dari setiap variabel dikalikan dengan nilai jawabannya. Kemudian semua hasil dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah responden yang menjawab. Hasil perhitungan ini akan memberikan nilai tertentu bagi setiap variabel. Dengan menggunakan metode sederhana, kita dapat menganggap setiap

variabel memiliki bobot kepentingan yang sama besar. Formulasi perhitungannya menjadi :

$$N_s = \frac{\sum (N_j \times N_i)}{N}$$

(Freddy, 2006 :94)

Ket :

Ns = Nilai sikap yang diberikan responden terhadap masing-masing variabel

Nj = Jumlah jawaban responden dari setiap variabel

Ni = Nilai masing-masing responden dari setiap variabel

N = Jumlah responden

Cara : $\sum (N_j \times N_i)$ adalah $(SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)$

Nilai sikap responden terhadap indikator diperoleh dengan cara berikut : nilai sikap yang diberikan responden (Ns) dijumlahkan, kemudian dibagi dengan jumlah variabel yang membentuk indikator sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indikator} = \frac{\sum N_s}{a}$$

(Freddy, 2006 : 95)

Ket :

Nilai indikator = nilai sikap responden terhadap indikator

a = jumlah variabel yang membentuk suatu indikator

Setelah nilai masing-masing variabel diperoleh, selanjutnya nilai ini dibandingkan dengan nilai standar berikut :

1. $1,00 \leq \text{nilai indikator} \leq 2,50$, artinya konsumen mempunyai sikap yang negatif terhadap indikator yang bersangkutan
2. $2,51 \leq \text{nilai indikator} \leq 3,50$, artinya konsumen mempunyai sikap yang netral terhadap indikator yang bersangkutan.

3. $3,51 \leq \text{nilai indikator} \leq 5,00$, artinya konsumen mempunyai sikap yang positif terhadap indikator yang bersangkutan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan di “*Silla Restaurant*” Yogyakarta, subyek penelitian ini adalah konsumen atau pengunjung dari “*Silla Restaurant*” yang telah berkunjung ke “*Silla Restaurant*” Yogyakarta. Penelitian ini difokuskan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan khas Korea di “*Silla Restaurant*” Yogyakarta.

Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik setiap ubahan penelitian. Pada pembahasan sebelumnya penulis telah mengemukakan bahwa salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui angket, maka penulis melakukan penelitian dengan menyebar angket yang dibagikan kepada konsumen.

Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata kosumen yang berkunjung ke “*Silla Restaurant*” Yogyakarta selama sepekan yaitu sebanyak 105 pengunjung dengan sampel penelitian yang diambil yaitu sebanyak 78 orang. Angket yang diberikan tersebut terdiri 48 butir pernyataan dengan pembagian berdasarkan sub indikator yaitu 4 butir mengenai citarasa makanan, 4 butir mengenai kualitas bahan dan keamanan makanan, 5 butir

mengenai variasi menu dan standar porsi, 33 butir mengenai kualitas pelayanan dan 2 butir mengenai harga produk. Dan seluruh pernyataan yang disusun berdasarkan pokok penelitian dan indikator dari variabel yang diteliti, yaitu mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan khas Korea di “*Silla Restaurant*” Yogyakarta.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 78 orang. Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan lebih dari 78 buah kuesioner. Hal ini didasarkan pada kenyataan cukup banyak kuesioner yang memiliki respon yang tidak lengkap. Penentuan sampel dilakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah orang yang berkunjung ke “*Silla Restaurant*” Yogyakarta, tepatnya sesaat setelah responden berkunjung ke “*Silla Restaurant*”.

Penyajian data mengenai identitas responden di sini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan makanan khas korea favorit.

Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klarifikasi demografis responden tersebut :

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

“*Silla Restaurant*” Yogyakarta merupakan salah satu restoran di Yogyakarta yang menyediakan berbagai macam menu dari Negara Cina, Jepang dan Korea dengan citarasa yang sangat khas sehingga memungkinkan bahwa konsumen yang ada di dalamnya bervariasi dalam jenis kelaminnya. Komposisi responden menurut jenis kelamin disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 8. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

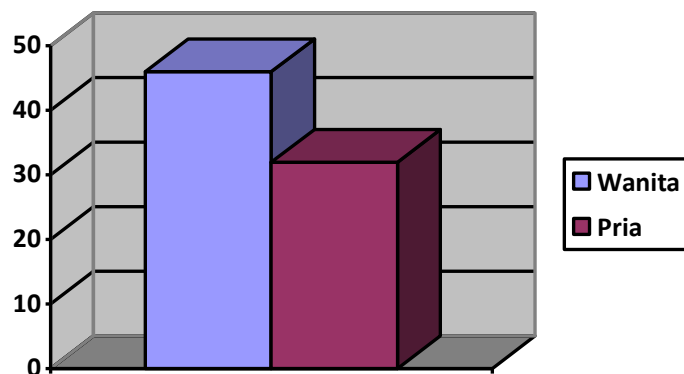
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	32	41
Wanita	46	59
Total	78	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah wanita yaitu sebanyak 46 orang (59%), sedangkan responden pria sebanyak 32 orang (41%). Hal ini menunjukkan bahwa wanita lebih konsumtif dan mudah tertarik untuk mencoba kuliner asing dibanding pria. Seperti halnya menurut Reynold (1975) yang menyatakan bahwa perempuan lebih banyak membelanjakan uangnya daripada pria. Penelitian Taylor (dalam Reynold & Wells, 1977) juga menunjukkan bahwa wanita lebih banyak membelanjakan

uangnya daripada pria. Menurut Johnstone, konsumen pria bersifat lebih impulsif sedangkan konsumen wanita memiliki frekuensi lebih tinggi dalam berbelanja dan kurang impulsif dibanding pria. (<https://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=78012>)

Frekuensi data responden menurut jenis kelamin dapat digambarkan dalam grafik seperti tampak pada gambar dibawah ini.



Gambar 43. Frekuensi Data Responden Menurut Jenis Kelamin

b. Responden Menurut Umur

Dengan variatifnya responden pengunjung reestoran di “*Silla Restaurant*” Yogyakarta, maka akan memungkinkan responden juga bervariasi berdasarkan umur. Di sisi konsumen suatu produk, umur seringkali menjadi penentu atas tindakan atau keputusan atau perilaku berkaitan dengan suatu produk atau jasa. Tabulasi unur responden dapat dilihat sebagai berikut :

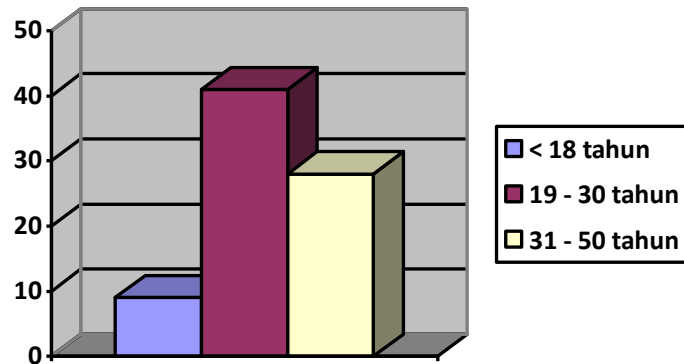
Tabel 9. Jumlah Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah Responden	Presentase
< 18 th	9	11
19 – 30 th	41	53
31 – 50 th	28	36
Total	78	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah antara 19 – 30 tahun yaitu sebanyak 41 orang atau 53%, diikuti dengan usia responden 31 – 50 tahun yaitu sebanyak 28 orang atau 36%. Hal ini disebabkan karena pada usia 19 – 30 tahun pada umumnya seseorang dalam usia produktif atau bekerja dan berpenghasilan, memiliki keinginan untuk menikmati kuliner sekelas restoran baik untuk kepuasan diri sendiri atau untuk menjamu kerabat dan rekan kerja. Sedangkan untuk responden berusia 19 – 30 tahun dengan status mahasiswa, menurut hasil penelitian Lamarto (1985) meskipun belum bekerja dan berpenghasilan, kaum remaja merupakan pembeli yang potensial. Hal ini dikarenakan oleh sifat-sifat remaja yang mudah terbujuk iklan (Mangkunegara, 1988), suka ikut-ikutan teman atau alasan konformitas (Hurlock, 1973), tidak realistis serta cenderung boros dalam menggunakan uangnya untuk keperluan rekreasi dan hobi (Reynold & Wells, 1977). (<https://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=78012>)

Frekuensi data responden menurut umur dapat digambarkan dalam grafik seperti tampak pada gambar dibawah ini.



Gambar 43. Frekuensi Data Responden Menurut Umur

c. Responden Menurut Pekerjaan

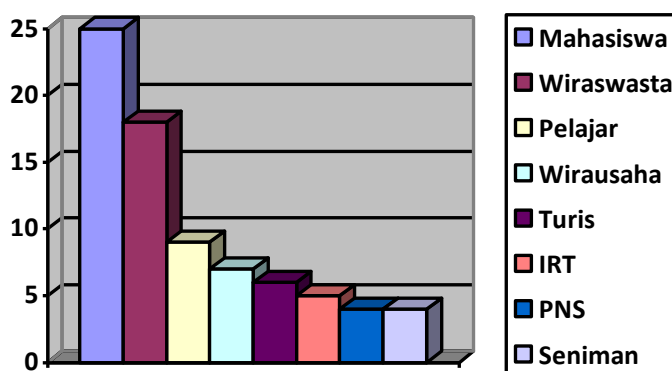
Pekerjaan seringkali mempengaruhi perilaku seseorang dalam keputusannya. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk jasa. Tabulasi responden mengenai pekerjaan disajikan berikut ini :

Tabel 10. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Mahasiswa	25	32
Wiraswasta	18	23
Pelajar	9	12
Wirausaha	7	9
Turis	6	8
IRT	5	6
PNS	4	5
Seniman	4	5
Total	78	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Tabel menunjukkan bahwa pekerjaan sebagian besar responden adalah mahasiswa yaitu sebanyak 25 orang atau 32%, diikuti oleh responden yang bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 18 orang atau 23%. Hal ini memberikan penjelasan bahwa konsumen “*Silla Restaurant*” Yogyakarta mayoritas berasal dari kalangan mahasiswa dan wiraswasta. Dua golongan tersebut merupakan konsumen potensial pada jenis usaha produk dan jasa kuliner. Frekuensi data reponden menurut pekerjaan dapat digambarkan dalam grafik seperti tampak pada gambar dibawah ini.



Gambar 44. Frekuensi Data Responden Menurut Pekerjaan

d. Responden Menurut Makanan Khas Korea yang Disukai

Makanan khas Korea adalah salah satu produk unggulan di “*Silla Restaurant*” Yogyakarta selain menu Jepang dan China. Di restoran ini ditawarkan berbagai pilihan makanan khas Korea yang dapat menjadi

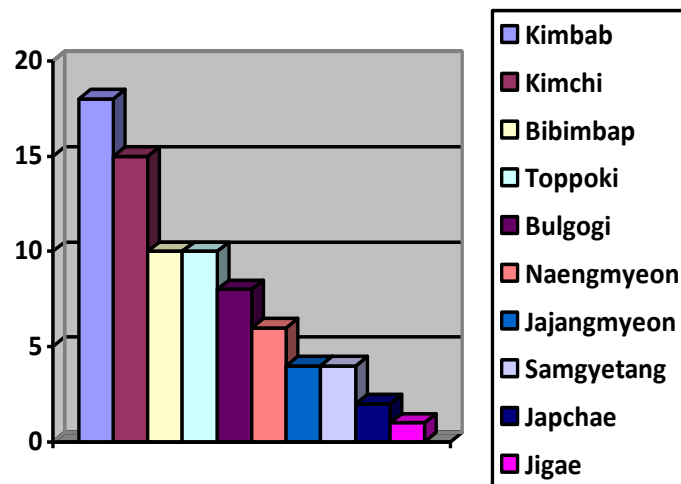
menu favorit untuk para pengunjung. Berikut ini tabulasi responden mengenai menu makanan khas Korea yang menjadi favorit :

Tabel 11. Jumlah Responden Menurut Makanan Khas Favorit

Makanan Khas Korea	Jumlah Responden	Presentase
Kimbab	18	23
Kimchi	15	19
Bibimbap	10	13
Toppoki	10	13
Bulgogi	8	10
Naengmyeon	6	8
Jajangmyeon	4	5
Samgyetang	4	5
Japchae	2	3
Jigae	1	1
Total	78	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Tabel menunjukkan bahwa makanan khas favorit yang sebagian besar disukai responden adalah menu Kimbab yaitu sebanyak 18 orang atau 23%, diikuti oleh menu Kimchi yaitu sebanyak 15 orang atau 19%. Frekuensi data reponden menurut makanan khas Korea yang disukai dapat digambarkan dalam grafik seperti tampak pada gambar dibawah ini.



Gambar 45. Frekuensi Data Responden Menurut Makanan Khas Korea yang Disukai

2. Analisis Jawaban Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dari kinerja yang diberikan oleh *Silla Restaurant* Yogyakarta dan dirasakan oleh konsumen.

a. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Citarasa Makanan

Penelitian ini menggunakan 4 butir pernyataan indikator mengenai citarasa makanan untuk mengukur persepsi konsumen mengenai citarasa makanan dari makanan khas Korea di "*Silla Restaurant*" Yogyakarta.

Hasil tanggapan terhadap citarasa makanan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Citarasa Makanan

No.	Indikator	Skor					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns
		SS	S	N	TS	STS		
1.	Rasa hidangan enak.	90	204	6	14	0	314	4,03
2.	Aroma hidangan sedap.	95	176	12	22	0	305	3,91
3.	Tekstur hidangan tepat.	100	208	6	8	0	322	4,13
4.	Tampilan hidangan menggugah selera.	145	196	0	0	0	341	4,37
Jumlah								16,44
Nilai Indikator								4,11

Nilai indikator citarasa makanan adalah 4,11 (positif). Artinya, persepsi konsumen terhadap indikator citarasa makanan relatif lebih enak, tampilan yang menarik, aroma yang sedap dan tekstur hidangan yang tepat dibandingkan dengan citarasa makanan yang ada di restoran lain.

Analisis deskriptif lebih detail dengan membandingkan nilai sikap konsumen terhadap variabel (Ns) :

- 1) Persepsi konsumen terhadap rasa hidangan rata-rata adalah sebesar 4,03 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata rasa hidangan di Silla *Restaurant* Yogyakarta sangat enak.

- 2) Persepsi konsumen terhadap aroma hidangan rata-rata adalah sebesar 3,91 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata aroma hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sedap dan menggugah selera.
- 3) Persepsi konsumen terhadap tekstur hidangan rata-rata adalah sebesar 4,13 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata tekstur hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta tepat.
- 4) Persepsi konsumen terhadap tampilan hidangan rata-rata adalah sebesar 4,37 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata tampilan hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta menarik dan menggugah selera.

b. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Bahan dan Keamanan Bahan

Penelitian ini menggunakan 4 butir kuesioner mengenai kualitas bahan dan keamanan makanan untuk mengukur persepsi konsumen mengenai kualitas bahan yang digunakan dalam menu dan keamanan makanan dari tampilan menu makanan khas Korea di "*Silla Restaurant*" Yogyakarta.

Hasil tanggapan terhadap kualitas bahan dan keamanan makanan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan

No.	Indikator	Skor					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns
		SS	S	N	TS	STS		
5.	Hidangan bersih.	140	200	0	0	0	340	4.36
6.	Hidangan bergizi tinggi.	100	184	24	8	0	316	4.05
9.	Bahan makanan berkualitas baik.	130	200	6	0	0	336	4.31
13.	Alat saji bersih.	110	208	6	4	0	328	4.21
Jumlah								16,92
Indeks Rata-rata								4,23

Nilai indikator kualitas bahan dan keamanan makanan adalah 4,23 (positif). Artinya, persepsi konsumen terhadap indikator kualitas bahan dan keamanan makanan relatif lebih baik dan terjamin dibandingkan dengan kualitas bahan dan keamanan makanan yang ada di restoran lain.

Analisis deskriptif lebih detail dengan membandingkan nilai sikap konsumen terhadap variabel (Ns) :

- 1) Persepsi konsumen terhadap kebersihan dan keamanan hidangan rata-rata adalah sebesar 4,36 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat bersih, bebas dari hama dan kotoran lainnya.

- 2) Persepsi konsumen terhadap kandungan gizi hidangan rata-rata adalah sebesar 4,05 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kandungan gizi hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat baik untuk kesehatan tubuh.
- 3) Persepsi konsumen terhadap kualitas bahan makanan rata-rata adalah sebesar 4,31 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kualitas bahan makanan di *Silla Restaurant* Yogyakarta berkualitas baik dan sesuai dengan produk asli yang digunakan di negara asalnya.
- 4) Persepsi konsumen terhadap alat saji rata-rata adalah sebesar 4,21 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata alat saji di *Silla Restaurant* Yogyakarta bersih, bebas dari hama dan kotoran lainnya.

c. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Variasi Menu dan Standar Porsi

Penelitian ini menggunakan 5 butir kuesioner mengenai variasi menu dan standar porsi untuk mengukur persepsi konsumen mengenai variasi menu yang ditawarkan dan standar porsi setiap menu yang disajikan di "*Silla Restaurant*" Yogyakarta.

Hasil tanggapan terhadap variasi menu dan standar porsi dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Variasi Menu dan Standar Porsi

No.	Indikator	Skor					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns
		SS	S	N	TS	STS		
8.	Hidangan sesuai promosi atau daftar menu.	70	240	6	4	0	320	4.10
10.	Porsi hidangan tepat.	110	184	12	12	0	318	4.08
11.	Porsi hidangan sesuai standar porsi.	70	208	18	12	0	308	3.95
14.	Menu bervariasi.	65	204	9	14	4	296	3.79
15.	Menu tersedia lengkap.	110	184	12	12	0	318	4.08
Jumlah								20,00
Indeks Rata-rata								4,00

Nilai indikator variasi menu dan standar porsi adalah 4,00 (positif). Artinya, persepsi konsumen terhadap indikator variasi menu dan standar porsi relatif lebih baik dengan beragam menu dengan beberapa kategori (*soup, appetizer, maincourse, grill, etc*) yang ditawarkan, ketersediaan menu (*all-ready stock*), dan standar porsi yang sangat baik dibandingkan dengan variasi menu dan standar porsi yang ada di restoran lain.

Analisis deskriptif lebih detail dengan membandingkan nilai sikap konsumen terhadap variabel (Ns) :

- 1) Persepsi konsumen terhadap kesesuaian makanan yang dihidangkan dengan makanan yang ada di daftar menu atau yang di promosikan promosi rata-rata adalah sebesar 4,10 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa kesesuaian makanan yang dihidangkan dengan makanan yang ada di daftar menu atau yang di promosikan promosi di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat sesuai, tidak ada yang berbeda, makanan yang dihidangkan sama dengan makanan yang terdapat di daftar menu atau yang dipromosikan.
- 2) Persepsi konsumen terhadap porsi hidangan rata-rata adalah sebesar 4,08 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata porsi hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat sesuai dengan porsi yang diinginkan oleh konsumen.
- 3) Persepsi konsumen terhadap kesesuaian porsi makanan yang dihidangkan dengan standar porsi hidangan rata-rata adalah sebesar 3,95 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kesesuaian porsi makanan yang dihidangkan dengan standar porsi hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat

sesuai, porsi makanan yang dihidangkan sesuai dengan standar porsi hidangan.

- 4) Persepsi konsumen terhadap variasi menu rata-rata adalah sebesar 3,79 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata variasi menu di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat beragam dan menawarkan banyak pilihan.
- 5) Persepsi konsumen terhadap ketersediaan menu rata-rata adalah sebesar 4,08 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata ketersediaan menu di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat baik, stok menu selalu tersedia dan tidak pernah kosong.

d. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggunakan 35 butir kuesioner mengenai kualitas pelayanan untuk mengukur persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan baik dari segi *grooming* dan *uniform* pramusaji, kompetensi dan keahlian pramusaji, serta kinerja dari pramusaji yang bekerja di "*Silla Restaurant*" Yogyakarta.

Hasil tanggapan terhadap kualitas pelayanan dapat dijelaskan

pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Skor					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns
		SS	S	N	TS	STS		
7.	Hidangan Sesuai Pesanan	80	240	6	0	0	326	4.18
12.	Alat saji sesuai dengan hidangan.	80	200	18	12	0	310	3.97
16.	<i>Grooming</i> /penampilan pramusaji menarik.	60	224	18	8	0	310	3.97
17.	<i>Uniform</i> /seragam pramusaji bersih dan rapi	90	216	18	0	0	324	4.15
18.	Pramusaji cepat tanggap.	90	184	18	16	0	308	3.95
19.	Pramusaji berbicara dengan ramah.	110	208	6	4	0	328	4.21
20.	Pramusaji melayani dengan sopan.	100	232	0	0	0	332	4.26
21.	Pramusaji menguasai profil restoran.	60	200	24	16	0	300	3.85
22.	Pramusaji berpengetahuan luas dalam bidangnya.	50	224	18	12	0	304	3.90
23.	Pramusaji terampil dalam bidangnya.	40	264	6	4	0	314	4.03
24.	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.	95	200	9	12	0	316	4.05
25.	<i>Furniture</i> bagus dan menarik.	80	196	21	12	0	309	3.96
26.	<i>Furniture</i> bersih.	85	220	9	6	0	320	4.10
Bersambung →								

← Kelanjutan								
No.	Indikator	Skor					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns
		SS	S	N	TS	STS		
27.	<i>Furniture</i> memberi rasa nyaman.	55	144	15	44	4	262	3.36
28.	Toilet bersih.	10	184	18	32	8	252	3.23
29.	Toilet memberi rasa nyaman.	0	120	6	72	10	208	2.67
30.	Areal parkir bersih.	30	212	36	10	2	290	3.72
31.	Areal parkir luas.	30	168	36	36	0	270	3.46
32.	Areal parkir memberi rasa aman.	50	204	6	30	0	290	3.72
33.	Kemudahan parkir.	50	188	12	34	0	284	3.64
34.	Tersedia wastafel, sanitazer dan tisu.	0	0	0	74	41	115	1.47
35.	Tersedia Wifi.	0	0	0	70	43	113	1.45
36.	Tersedia <i>Live Music</i> atau <i>Music instrumental</i> .	0	0	0	78	39	117	1.50
37.	Desain interior ruang restoran menarik.	70	176	6	32	2	286	3.67
38.	Restoran bersih.	100	232	0	0	0	332	4.26
39.	Restoran luas.	70	180	12	30	0	292	3.74
40.	Atmosfir ruang restoran nyaman.	40	252	9	8	0	309	3.96
41.	Lokasi restoran strategis.	60	180	15	24	4	283	3.63
42.	Sirkulasi udara dalam restoran lancar.	70	200	9	14	4	297	3.81
43.	Pemandangan di sekitar restoran menarik.	30	68	12	78	12	200	2.56
Jumlah								112,99
Indeks Rata-rata								3,55

Nilai indikator kualitas pelayanan adalah 3,55 (positif). Artinya, persepsi konsumen terhadap indikator kualitas pelayanan relatif lebih baik dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang ada di restoran lain.

Analisis deskriptif lebih detail dengan membandingkan nilai sikap konsumen terhadap variabel (Ns) :

- 1) Persepsi konsumen terhadap kesesuaian makanan yang dihidangkan dengan pesanan rata-rata adalah sebesar 4,18 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kesesuaian makanan yang dihidangkan dengan pesanan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat sesuai, tidak terjadi kesalahan pengantaran pesanan.
- 2) Persepsi konsumen terhadap kesesuaian alat saji dengan hidangan rata-rata adalah sebesar 3,97 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kesesuaian alat saji dengan hidangan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat sesuai, antara makanan yang dihidangkan dengan alat saji sudah tepat.
- 3) Persepsi konsumen terhadap *grooming*/penampilan pramusaji rata-rata adalah sebesar 3,97 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata *grooming*/penampilan pramusaji di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat bersih, wangi dan rapi.
- 4) Persepsi konsumen terhadap *uniform/seragam* pramusaji rata-rata adalah sebesar 4,15 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata *uniform/seragam* pramusaji di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat bersih, wangi dan rapi.

- 5) Persepsi konsumen terhadap sikap cepat tanggap pramusaji rata-rata adalah sebesar 3,95 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata sikap cepat tanggap pramusaji di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat baik, pramusaji sangat cepat dan tanggap dalam melayani konsumen serta dengan hasil yang baik.
- 6) Persepsi konsumen terhadap tutur kata pramusaji saat berbicara dengan konsumen rata-rata adalah sebesar 4,21 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata tutur kata pramusaji saat berbicara dengan konsumen di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat ramah terhadap konsumen.
- 7) Persepsi konsumen terhadap sikap pramusaji saat melayani rata-rata adalah sebesar 4,26 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata sikap pramusaji saat melayani di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat sopan dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 8) Persepsi konsumen terhadap penguasaan pramusaji mengenai profil perusahaan rata-rata adalah sebesar 3,85 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata penguasaan pramusaji mengenai profil perusahaan di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat baik, pramusaji berwawasan luas tentang profil perusahaan.
- 9) Persepsi konsumen terhadap pengetahuan pramusaji dalam bidangnya rata-rata adalah sebesar 3,90 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata pengetahuan pramusaji dalam bidangnya di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat menguasai, berwawasan luas dalam bidangnya yaitu mengetahui informasi mengenai produk yang ditawarkan.

- 10) Persepsi konsumen terhadap keterampilan pramusaji dalam bidangnya rata-rata adalah sebesar 4,03 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata keterampilan pramusaji dalam bidangnya di Silla *Restaurant* Yogyakarta sangat terampil, melayani konsumen saat *greeting*, *ordering* hingga *serving order* dengan sangat baik.
- 11) Persepsi konsumen terhadap kemampuan mengatasi keluhan konsumen rata-rata adalah sebesar 4,05 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kemampuan mengatasi keluhan konsumen di Silla *Restaurant* Yogyakarta sangat baik dalam mengatasi keluhan konsumen. Dapat menerima dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh konsumen.
- 12) Persepsi konsumen terhadap tampilan *furniture* restoran rata-rata adalah sebesar 3,96 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata tampilan *furniture* restoran di Silla *Restaurant* Yogyakarta sangat bagus dan menarik, penataan atau pengaturan meja dan kursi sangat rapi.
- 13) Persepsi konsumen terhadap kebersihan *furniture* rata-rata adalah sebesar 4,10 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kebersihan *furniture* di Silla *Restaurant* Yogyakarta sangat bersih, bebas dari hama dan kotoran lainnya.
- 14) Persepsi konsumen terhadap kenyamanan fasilitas *furniture* rata-rata adalah sebesar 3,36 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kenyamanan fasilitas *furniture* di Silla *Restaurant* Yogyakarta cukup baik, cukup memberi rasa nyaman kepada konsumen sangat berkunjung.

- 15) Persepsi konsumen terhadap kebersihan toilet rata-rata adalah sebesar 3,23 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kebersihan toilet di *Silla Restaurant* Yogyakarta cukup baik.
- 16) Persepsi konsumen terhadap luas ruangan toilet rata-rata adalah sebesar 2,67 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata luas ruangan toilet di *Silla Restaurant* Yogyakarta cukup luas.
- 17) Persepsi konsumen terhadap kenyamanan fasilitas toilet rata-rata adalah sebesar 2,67 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kenyamanan fasilitas toilet di *Silla Restaurant* Yogyakarta cukup nyaman.
- 18) Persepsi konsumen terhadap kebersihan area parkir rata-rata adalah sebesar 3,72 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kebersihan area parkir di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat bersih, tidak terdapat sampah yang berserakan.
- 19) Persepsi konsumen terhadap luas area parkir rata-rata adalah sebesar 3,46 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata luas area parkir di *Silla Restaurant* Yogyakarta cukup luas, tersedianya ruang parkir yang cukup untuk beberapa kendaraan.
- 20) Persepsi konsumen terhadap rasa aman fasilitas parkir rata-rata adalah sebesar 3,72 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata rasa aman fasilitas parkir di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat aman, dan mampu menjamin keamanan kendaraan di area parkir.

- 21) Persepsi konsumen terhadap kemudahan akses parkir rata-rata adalah sebesar 3,64 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kemudahan akses parkir di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat mudah untuk melakukan parkir dan terdapat tukang parkir yang membantu mengatur kendaraan.
- 22) Persepsi konsumen terhadap ketersediaan wastafel, sanitizer dan tisu rata-rata adalah sebesar 1,47 (negatif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata ketersediaan wastafel, sanitizer dan tisu di *Silla Restaurant* Yogyakarta nihil atau tidak tersedia fasilitas penunjang sanitasi.
- 23) Persepsi konsumen terhadap ketersediaan *live music* atau *music instrumental* rata-rata adalah sebesar 1,50 (negatif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata ketersediaan *live music* atau *music instrumental* di *Silla Restaurant* Yogyakarta nihil atau tidak tersedia fasilitas penunjang hiburan.
- 24) Persepsi konsumen terhadap desain interior ruang restoran rata-rata adalah sebesar 3,67 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata desain interior ruang restoran di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat bagus dan menarik, penataan atau pengaturan ruang sangat rapi.
- 25) Persepsi konsumen terhadap kebersihan restoran rata-rata adalah sebesar 4,26 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata kebersihan restoran di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat terjaga, yaitu bebas dari debu dan kotoran.
- 26) Persepsi konsumen terhadap luas ruangan restoran rata-rata adalah sebesar 3,74 (positif). Artinya, konsumen menganggap

bahwa rata-rata luas ruangan restoran di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat luas baik ruang parkir, venue dan toilet.

27) Persepsi konsumen terhadap atmosfir ruang restoran rata-rata adalah sebesar 3,96 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata atmosfir ruang restoran di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat baik, lingkup ruang restoran yang nyaman, indah dan menarik.

28) Persepsi konsumen terhadap akses menuju restoran rata-rata adalah sebesar 3,63 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata akses menuju restoran di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat strategis, dan mudah untuk dijangkau oleh konsumen.

29) Persepsi konsumen terhadap sirkulasi udara dalam restoran rata-rata adalah sebesar 3,81 (positif). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata sirkulasi udara dalam restoran di *Silla Restaurant* Yogyakarta sangat baik, pergantian udara yang lancar yang ditandai dengan banyaknya ventilasi udara atau penggunaan *Air Conditioner (AC)* dalam ruangan.

30) Persepsi konsumen terhadap pemandangan di sekitar restoran rata-rata adalah sebesar 2,56 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata pemandangan di sekitar restoran di *Silla Restaurant* Yogyakarta cukup menarik.

e. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk

Penelitian ini menggunakan 2 butir kuesioner mengenai harga produk untuk mengukur persepsi konsumen mengenai harga produk yang ditawarkan oleh "*Silla Restaurant*" Yogyakarta.

Hasil tanggapan terhadap harga produk dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 16. Tanggapan Responden Terhadap Harga Produk

No.	Indikator	Skor					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns
		SS	S	N	TS	STS		
44.	Harga produk terjangkau.	10	168	12	34	13	237	3.04
45.	Harga sesuai nilai jual produk.	0	208	0	32	10	250	3.21
Jumlah								6,24
Indeks Rata-rata								3,12

Nilai indikator harga produk adalah 3,12 (netral). Artinya, persepsi pelanggan terhadap indikator harga produk yang ada di *Silla Restaurant* Yogyakarta ini relatif terjangkau dan sesuai dengan nilai jual dari produk tersebut dibandingkan produk yang dijual di restoran lain.

Analisis deskriptif lebih detail dengan membandingkan nilai sikap konsumen terhadap variabel (Ns) :

- 1) Persepsi konsumen terhadap harga produk yang terjangkau rata-rata adalah sebesar 3,04 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata harga produk di *Silla Restaurant* Yogyakarta masih terjangkau dibandingkan dengan harga produk di restoran lain.

- 2) Persepsi konsumen terhadap harga sesuai dengan nilai jual produk rata-rata adalah sebesar 3,21 (netral). Artinya, konsumen menganggap bahwa rata-rata harga produk di *Silla Restaurant* Yogyakarta masih sesuai dengan nilai jual dari produk tersebut.

3. Hasil Analisis Data

Dalam upaya mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan khas Korea di *Silla Restaurant* di Yogyakarta, maka perlu diketahui hal-hal atau indikator apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan khas Korea di *Silla Restaurant* di Yogyakarta tersebut. Melalui instrument kuesioner/angket dengan 48 butir pernyataan maka data mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di *Silla Restaurant* Yogyakarta akan diperoleh.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh "*Silla Restaurant*" Yogyakarta secara umum sangat baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas produk dan pelayanan dalam kelima indikatornya memiliki peranan yang penting terhadap kepuasan konsumen. Pemberian produk dan pelayanan yang berkualitas, maka akan menciptakan kepuasan dalam diri konsumen.

Pada indikator citarasa makanan memiliki nilai yang positif, hasil ini memberikan bukti bahwa citarasa makanan yang diberikan oleh *Silla Restaurant* Yogyakarta yang ditunjukkan dengan rasa hidangan yang enak, tampilan yang menarik, aroma yang sedap dan tekstur hidangan yang tepat akan mencapai kepuasan konsumen yang maksimal.

Pada indikator kualitas bahan dan keamanan makanan memiliki nilai yang positif, hasil ini memberikan bukti bahwa kualitas bahan dan keamanan makanan yang diberikan oleh *Silla Restaurant* Yogyakarta yang ditunjukkan dengan hidangan yang bersih dan bergizi tinggi, yaitu dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas baik serta selalu menjaga kebersihan alat saji sebagai pelengkap juga sebagai faktor penting untuk mencapai kepuasan

konsumen yang maksimal.

Pada indikator variasi menu dan standar porsi memiliki nilai yang positif, hasil ini memberikan bukti bahwa variasi menu dan standar porsi yang diberikan oleh *Silla Restaurant* Yogyakarta yang ditunjukkan dengan adanya kesesuaian antara menu yang dihidangkan dengan menu yang dipromosikan atau ditawarkan melalui daftar menu sangat baik, kesesuaian porsi yang dihidangkan dan kesesuaian porsi dengan standar porsi hidangan sangat baik dan mampu mencapai kepuasan konsumen yang maksimal.

Pada indikator kualitas pelayanan memiliki nilai yang positif, hasil ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Silla Restaurant* Yogyakarta yang ditunjukkan dengan kinerja restoran yang baik dalam 4 aspek yaitu ; (1) penampilan pramusaji yang bersih, wangi dan rapi, (2) pelayanan pramusaji yang cepat tanggap, berwawasan luas, terampil dalam melayani konsumen dan mampu mengatasi keluhan konsumen; (3) pelayanan pramusaji yang memiliki kecepatan dan ketepatan saat menyajikan; (4) penampilan suasana dan atmosfir dari restoran dan *furniture* yang sangat bagus dan menarik, selain itu ketersediaan fasilitas penunjang lain yang cukup memuaskan konsumen, seperti toilet yang bersih dan mampu memberi rasa nyaman, area parkir yang mudah digunakan, bersih, luas dan mampu memberi rasa aman meskipun terdapat beberapa fasilitas penunjang sanitasi

dan hiburan yang tidak tersedia seperti wastafel, *sanitizer*, tisu dan *live music / music instrumental*. Keempat aspek kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Silla *Restaurant* Yogyakarta ini akan mencapai kepuasan konsumen yang maksimal.

Pada indikator harga produk memiliki nilai yang netral, hasil ini memberikan bukti bahwa harga produk yang diberikan oleh Silla *Restaurant* Yogyakarta yang ditunjukkan dengan harga produk yang terjangkau serta kesesuaian antara harga yang ditawarkan dengan harga jual produk akan mencapai kepuasan konsumen yang maksimal.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

C. Simpulan

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan khas Korea di “Silla *Restaurant*” Yogyakarta, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mencapai kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Korea di Silla *Restaurant* Yogyakarta ada 4 indikator yang memiliki peranan yang sangat penting, diantaranya adalah citarasa makanan, kualitas bahan dan keamanan makanan, variasi menu dan standar porsi, dan harga produk. Tingkat kepuasan konsumen terhadap keempat indikator kualitas produk tersebut relatif sangat baik, hal ini terlihat dari penilaian konsumen yang relatif positif dan puas terhadap kualitas produk dari Silla *Restaurant* Yogyakarta. Pertama, pada indikator citarasa makanan dengan penilaian rasa hidangan yang enak, tampilan yang menarik, aroma yang sedap dan tekstur hidangan yang tepat. Kedua, pada indikator kualitas bahan dan keamanan makanan dengan penilaian hidangan yang bersih dan bergizi tinggi, menggunakan bahan baku yang berkualitas baik serta selalu menjaga kebersihan alat saji sebagai pelengkap. Ketiga, pada indikator variasi menu dan standar porsi

dengan penilaian kesesuaian antara menu yang dihidangkan dengan menu yang dipromosikan atau ditawarkan melalui daftar menu sangat baik, kesesuaian porsi yang dihidangkan dan kesesuaian porsi dengan standar porsi hidangan sangat baik. Dan yang keempat, pada indikator harga produk yaitu harga jual yang terjangkau serta harga yang ditawarkan dengan harga jual produk sesuai.

2. Untuk mencapai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *Silla Restaurant Yogyakarta* ada 4 indikator yang memiliki peranan yang sangat penting, diantaranya adalah penampilan pramusaji, pelayanan pramusaji, penyajian hidangan dan penampilan/suasana tempat. Tingkat kepuasan konsumen terhadap keempat indikator kualitas pelayanan tersebut relatif sangat positif hal ini terlihat dari penilaian konsumen yang relatif sangat baik dan puas terhadap kualitas pelayanan dari *Silla Restaurant Yogyakarta*. Pertama, pada indikator penampilan pramusaji dengan penilaian sangat baik, pramusaji bersih, wangi dan rapi. Kedua, pada indikator pelayanan pramusaji dengan penilaian pramusaji cepat tanggap, berwawasan luas, terampil dalam melayani konsumen dan mampu mengatasi keluhan konsumen. Ketiga, pada indikator penyajian hidangan dengan penilaian kecepatan dan ketepatan pramusaji saat menyajikan sangat baik. Dan yang keempat, pada indikator

penampilan/suasana tempat dengan penilaian *furniture* cukup member kenyamanan kepada konsumen namun untuk suasana dan atmosfer dari restoran sangat bagus dan menarik. Selain itu ketersediaan fasilitas penunjang lain cukup memuaskan konsumen, seperti toilet yang bersih dan mampu memberi rasa nyaman, area parkir yang mudah digunakan, bersih, luas dan mampu memberi rasa aman meskipun terdapat beberapa fasilitas penunjang sanitasi dan hiburan yang tidak tersedia seperti wastafel, *sanitizer*, tisu dan *live music / music instrumental*.

D. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dan kekurangan penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan makanan khas Korea di “Silla *Restaurant*” Yogyakarta, antara lain:

1. Penelitian ini sedikit menemukan kesulitan pada saat pengambilan sampel, karena sampel yang dituju adalah konsumen yang hanya mengonsumsi makanan khas Korea sedangkan di Silla *Restaurant* juga menyediakan menu lain yaitu makanan khas Jepang dan China, sehingga peneliti harus menyaring kembali konsumen sebelum dijadikan sampel.
2. Banyak dari konsumen Silla *Restaurant* Yogyakarta yang tidak berkenan untuk berpartisipasi mengisi angket, dikarenakan sebagian dari konsumen

adalah turis asing yang tidak bisa berbahasa Indonesia atau mampu berbicara Indonesia namun tidak lancar, selain itu juga pebisnis yang sedang melakukan *meeting* bersama relasi bisnis dengan alasan privasi, sehingga peneliti membutuhkan waktu lebih lama untuk mengumpulkan sampel dengan jumlah yang dibutuhkan dan sampel yang terbatas yaitu didominasi oleh pengunjung lokal atau domestik.

E. Saran

Adapun saran yang diajukan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak manajemen “Silla Restaurant” Yogyakarta

Pihak manajemen “Silla Restaurant” Yogyakarta hendaknya mempertahankan kualitas produk dan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Dan terus berupaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar lebih baik lagi. Sehingga konsumen tetap merasa puas dan dapat menjadikan konsumen agar memiliki loyalitas tinggi terhadap produk dari “Silla Restaurant” Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini masih terbatas hanya pada indikator kualitas produk dan pelayanan saja, oleh karena itu disarankan bagi peneliti lain dapat

meneliti faktor-faktor internal dan eksternal lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di “Silla *restaurant*” Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Hyoja ro dan Jongno gu. 2012. *Korea: Dulu dan Sekarang*. Seoul: Layanan Informasi dan Kebudayaan Korea Kementrian Budaya, Olahraga dan Pariwisata.
- J.Pettid, Michael. 2008. *Korean Cusine a Illustrated History*. London : Reaktion Books
- Kim Sung Chul. 2011. *Masakan Korea Untuk Keluarga Multi Budaya*. Edisi 1. Seoul : Daewoo Sekuritas.
- Kivetz, R. dan I. Simonson. 2002. *Earning the Right to Indulge : Effort as a Determinant*.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Buku 2. Diadaptasi oleh A.B. Susanto. 2001. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, P. dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-8. Jakarta : Erlangga.
- Mukono. 2006. *Prinsip Dasar Kesehatan Lingkungan*. Surabaya: Airlangga University Press
- Pride, William M. dan O.C. Ferrell. 1995. *Foundation of Marketing*. Edisi ke-2. Boston : Houghton Miifin Company.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Edisi ke-3. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, Etta Mamang, dkk. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Rosandi, Andika Filona. 2004. *Perbedaan Perilaku Konsumtif Antara Mahasiswa Pria dan Wanita di Universitas Katolik Atma Jaya* (Skripsi S1 Diterbitkan). Program Studi Psikologi Universitas Atma Jaya Jakarta.

Ulya, Siti Helmiyatul. 2014. *Gaya Hidup Komunitas Korean Pop Shawol di Kota Yogyakarta* (Skripsi S1 Diterbitkan). Program Studi Sosiologi Agama Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

W, Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi 4*. Yogyakarta : Andi.

Yansah, Riyan Afri, dkk. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang* (Skripsi S1 Diterbitkan). Program Studi Peternakan Universitas Brawijaya Malang.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rienka Cipta

Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Umum.

_____. 2014. *Korean Food Guide*. Seoul : The Korea Foundation

F, Tjiptono, dan G, Chandra. 2005. *Service, quality and satisfaction*. Andi offset. Yogyakarta.

_____. 2010. *Passport to Korean Culture. Korean Culture and Information Service – Ministry of Culture, Sports and Tourism*. Seoul : Republic of Korea.

Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/kpop>, diakses tanggal 23 Juni 2015

<http://serbaserbimakanankhas.wordpress.com>, diakses tanggal 14 Februari 2015

<http://resep-makanan-korea.blogspot.kr/2013/08/cara-memasak-nasi.html>,
diakses tanggal 14 Februari

<http://www.koreataste.org>, diakses tanggal 23 Juni 2015

<http://lieming10.blogspot.com/p/masakan-korea.html>, diakses tanggal 14 Februari 2015

<http://namsankoreancourse.com/resep-mudah-membuat-gimbab-%EA%B9%80%EB%B0%A5>, diakses tanggal 23 Juni 2015

Mengenal Sejarah Makanan tradisional Korea, Kimchi, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://kimchimari.com/2011/11/11/no-crazy-kimchi-how-to-ripen-kimchi>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://www.koreatimesus.com/korean-cultural-centers-host-festivals>, *diakses tanggal* 23 Juni 2015

<https://mygenieworld.wordpress.com/2011/03/21/kehidupan-masyarakat-korea>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<https://en.wikipedia.org/wiki/Galbi>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://blogging.co.id/resep-cara-membuat-bulgogi>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://lieming10.blogspot.com/p/masakan-korea.html>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<https://marleyzelinkovasmith.wordpress.com/2014/09/09/678-sydney-korean-bbq-goulburn-street/comment-page->, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

(<http://wisata.kompasiana.com/kuliner/2012/03/23>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://kembalikeyitri.blogspot.com/2012/10/samgyetang.html>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

http://www.aztama.com/news-detail.html?id=mengenal_Jenis_Sup_Di_Korea, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://id.wikipedia.org/wiki/Miyeokguk>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://www.berkuliah.com/2014/07/10>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://id.wikipedia.org/wiki/Japchae>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

<http://eatandstructure.blogspot.com/2014/07/dubu-jib-pantai-indah-kapuk.html>, *diakses tanggal* 14 Februari

<http://www.maangchi.com/recipe/naengmyeon>, *diakses tanggal* 14 Februari 2015

https://en.wikipedia.org/wiki/Kimchi_jjigae, diakses tanggal 14 Februari 2015
(https://en.wikipedia.org/wiki/Sundubu_jjigae, diakses tanggal 14 Februari 2015)

<https://en.wikipedia.org/wiki/Jeongol>, diakses tanggal 14 Februari 2015

<http://reamoments.blogspot.com/2013/08/stir-fried-rice-cake.html>, diakses tanggal
14 Februari 2015

LAMPIRAN



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA

Identitas Subjek

Nama (boleh inisial) :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Makanan Khas Korea :
Favorit

Petunjuk Pengisian

Para responden diminta untuk menjawab semua pertanyaan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda *cek* (✓) pada pilihan jawaban yang saudara anggap paling sesuai dengan pengalaman dan pemahaman anda.

Ada 4 alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral / Cukup
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Apabila saudara ingin mengganti jawaban, tetapi sudah terlanjur memberi tanda cek (✓) maka tanda cek (✓) pada jawaban lama berilah tanda *sama dengan* (=), setelah itu berikan tanda cek (✓) pada jawaban yang anda inginkan.

Contoh :

Pilihlah jawaban terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini :

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Rasa menu tepat selera, memiliki citarasa yang enak.		✓			
2.	Menu memiliki aroma yang sedap.		≠			✓

ANGKET PENELITIAN

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Rasa hidangan enak.					
2.	Aroma hidangan sedap.					
3.	Tekstur hidangan tepat.					
4.	Tampilan hidangan menggugah selera.					
5.	Hidangan bersih.					
6.	Hidangan bergizi tinggi.					
7.	Hidangan sesuai pesanan.					
8.	Hidangan sesuai promosi atau daftar menu.					
9.	Bahan makanan berkualitas baik.					
10.	Porsi hidangan tepat.					
11.	Porsi hidangan sesuai standar porsi.					
12.	Alat saji sesuai dengan hidangan.					
13.	Alat saji bersih.					
14.	Menu bervariasi.					
15.	Menu tersedia lengkap.					
16.	Grooming/penampilan pramusaji menarik.					
17.	Uniform/seragam pramusaji bersih dan rapi					
18.	Pramusaji cepat tanggap.					
19.	Pramusaji berbicara dengan ramah.					
20.	Pramusaji melayani dengan sopan.					
21.	Pramusaji menguasai profil restoran.					
22.	Pramusaji berpengetahuan luas dalam bidangnya.					
23.	Pramusaji terampil dalam bidangnya.					
24.	Pramusaji bersedia menerima keluhan konsumen.					
25.	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
26.	Furniture bagus dan menarik.					
27.	Furniture bersih.					
28.	Furniture memberi rasa nyaman.					
29.	Toilet bagus dan menarik.					
30.	Toilet bersih.					
31.	Toilet memberi rasa nyaman.					
32.	Penataan areal parkir bagus.					
33.	Areal parkir bersih.					
34.	Areal parkir luas.					
35.	Areal parkir memberi rasa aman.					
36.	Kemudahan parkir.					
37.	Tersedia wastafel, sanitiser dan tisu.					
38.	Tersedia Wifi.					
39.	Tersedia Live Music atau Music instrumental.					
40.	Desain interior ruang restoran menarik.					
41.	Restoran bersih.					
42.	Restoran luas.					
43.	Atmosfir ruang restoran nyaman.					
44.	Lokasi restoran strategis.					
45.	Sirkulasi udara dalam restoran lancar.					
46.	Pemandangan di sekitar restoran menarik.					
47.	Harga produk terjangkau.					
48.	Harga sesuai nilai jual produk.					

DATA RESPONDEN

UJI COBA

No.	Nama	W / P	Umur	Pekerjaan	Makanan Favorit
R01	Salma	Wanita	24 tahun	-	Bibimbap
R02	Amry	Wanita	24 tahun	-	Naengmyeon
R03	Sofie	Wanita	24 tahun	Mahasiswa	-
R04	TY	Pria	44 tahun	HRD	Toppoki
R05	VN	Wanita	46 tahun	Guru	Toppoki
R06	-	Wanita	35 tahun	-	Jajangmyeon
R07	Budi	Pria	38 tahun	Pengangguran	Kimchi
R08	Adi	Pria	38 tahun	Wiraswasta	Kimchi
R09	Eci	Wanita	20 tahun	-	Japchae
R10	Seila	Wanita	21 tahun	-	-
R10	Aziz	Pria	25 tahun	Resepsionis Hotel	Bulgogi
R12	BN	Pria	26 tahun	SPG	-
R13	CC	Wanita	22 tahun	Mahasiswa	Bibimbap
R14	Dian	Wanita	23 tahun	Mahasiswa	-
R15	Oki	Pria	23 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R16	CL	Wanita	15 tahun	Pelajar	Bulgogi
R17	Lala	Wanita	14 tahun	Pelajar	Jajangmyeon
R18	NS	Wanita	23 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R19	Sam	Pria	31 tahun	Turis	Kimchi
R20	Lin	Wanita	30 tahun	Turis	Bibimbap
R21	Jati	Pria	33 tahun	Dosen	Samgyetang
R22	FT	Wanita	29 tahun	Bidan	Samgyetang
R23	NR	Wanita	22 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R24	Topo	Pria	37 tahun	Wirausaha	Toppoki
R25	Nina	Wanita	36 tahun	IRT	Jajangmyeon
R26	PL	Pria	29 tahun	Freelance	Toppoki
R27	YN	Pria	24 tahun	Mahasiswa	Bibimbap

DATA JAWABAN RESPONDEN

UJI COBA

No.	Butir Pernyataan																																																		Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
R01	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	2	4	5	5	2	3	4	4	4	4	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5	4	5	5	204
R02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	2	4	4	4	2	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	2	4	4	4	4	165	
R03	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	2	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	157	
R04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	5	4	2	2	5	4	5	4	4	2	4	4	2	2	2	5	4	4	2	3	2	2	2	184	
R05	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1	2	1	4	3	4	4	4	1	1	2	1	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	148	
R06	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	1	4	2	1	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	4	1	2	2	4	3	3	2	2	1	1	1	4	2	3	2	4	2	3	3	127		
R07	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	1	4	2	4	1	4	4	1	4	4	1	4	2	4	1	4	4	1	1	1	4	4	2	4	4	2	2	1	1	1	4	4	4	1	2	2	2	2	130	
R08	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	1	4	1	4	4	2	1	1	5	4	4	4	4	4	1	2	1	1	5	4	4	2	4	4	4	4	166	
R09	2	4	4	2	4	4	4	4	4	1	2	4	1	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	4	1	3	2	1	4	2	2	1	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	4	2	4	4	2	3	4	4	142	
R10	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	5	4	4	1	4	1	4	1	5	2	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	4	175	
R10	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	1	2	4	2	2	4	3	3	1	2	4	2	4	2	4	1	3	2	4	3	3	3	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	4	140	
R12	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	5	4	2	5	2	4	2	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	150
R13	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	4	1	2	2	4	3	3	2	2	1	1	2	4	2	3	2	2	2	3	3	123	
R14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	4	2	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	182	
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	5	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	177	
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	187	
R17	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	3	4	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	3	3	189
R18	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	191	
R19	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1	5	4	5	4	4	4	1	1	5	4	4	2	5	4	2	4	1	1	5	4	4	5	4	2	2	2	179	
R20	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	201	
R21	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	1	5	4	2	4	4	1	1	2	4	2	4	4	5	5	1	1	1	2	4	2	4	4	2	4	5	5	183	
R22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	196	
R23	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	5	4	4	1	4	4	2	5	4	1	1	2	5	4	4	4	4	1	1	1	2	5	4	5	4	2	4	4	4	4	174	
R24	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	2	2	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	201	
R25	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	4	5	1	1	5	4	5	4	4	5	5	1	1	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	202	
R26	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	1	2	4	5	4	5	4	4	1	1	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	187	
R27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	186	

Frequency Table

Nama Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-	1	3.7	3.7	3.7
Adi	1	3.7	3.7	7.4
Amry	1	3.7	3.7	11.1
Aziz	1	3.7	3.7	14.8
BN	1	3.7	3.7	18.5
Budi	1	3.7	3.7	22.2
CC	1	3.7	3.7	25.9
CL	1	3.7	3.7	29.6
Dian	1	3.7	3.7	33.3
Eci	1	3.7	3.7	37.0
FT	1	3.7	3.7	40.7
Jati	1	3.7	3.7	44.4
Lala	1	3.7	3.7	48.1
Lin	1	3.7	3.7	51.9
Nina	1	3.7	3.7	55.6
NR	1	3.7	3.7	59.3
NS	1	3.7	3.7	63.0
Oki	1	3.7	3.7	66.7
PL	1	3.7	3.7	70.4
Salma	1	3.7	3.7	74.1
Sam	1	3.7	3.7	77.8
Seila	1	3.7	3.7	81.5
Sofie	1	3.7	3.7	85.2
Topo	1	3.7	3.7	88.9
TY	1	3.7	3.7	92.6
VN	1	3.7	3.7	96.3
YN	1	3.7	3.7	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	11	40.7	40.7	40.7
Valid Wanita	16	59.3	59.3	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Umur Responden

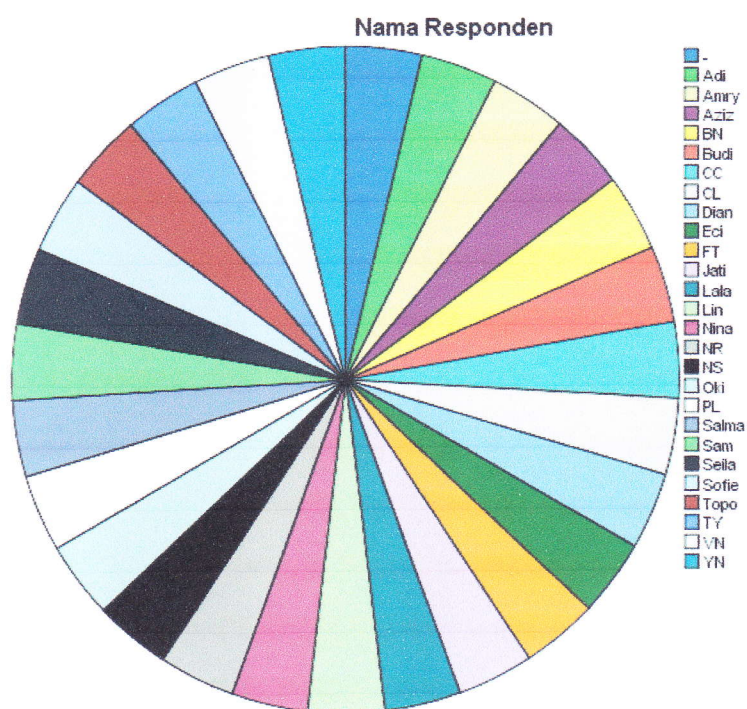
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14 tahun	1	3.7	3.7	3.7
15 tahun	1	3.7	3.7	7.4
20 tahun	1	3.7	3.7	11.1
21 tahun	1	3.7	3.7	14.8
22 tahun	2	7.4	7.4	22.2
23 tahun	3	11.1	11.1	33.3
24 tahun	4	14.8	14.8	48.1
25 tahun	1	3.7	3.7	51.9
26 tahun	1	3.7	3.7	55.6
29 tahun	2	7.4	7.4	63.0
30 tahun	1	3.7	3.7	66.7
31 tahun	1	3.7	3.7	70.4
33 tahun	1	3.7	3.7	74.1
35 tahun	1	3.7	3.7	77.8
36 tahun	1	3.7	3.7	81.5
37 tahun	1	3.7	3.7	85.2
38 tahun	2	7.4	7.4	92.6
44 tahun	1	3.7	3.7	96.3
46 tahun	1	3.7	3.7	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

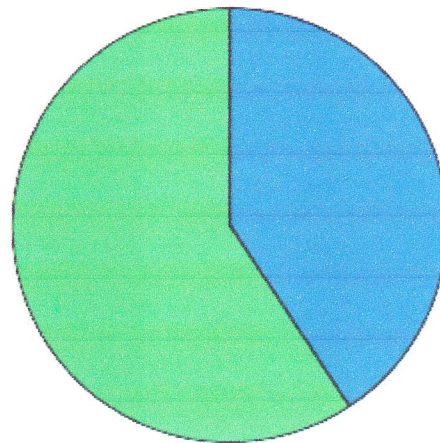
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-	5	18.5	18.5	18.5
Bidan	1	3.7	3.7	22.2
Dosen	1	3.7	3.7	25.9
Freelance	1	3.7	3.7	29.6
Guru	1	3.7	3.7	33.3
HRD	1	3.7	3.7	37.0
IRT	1	3.7	3.7	40.7
Mahasiswa	7	25.9	25.9	66.7
Pelajar	2	7.4	7.4	74.1
Pengangguran	1	3.7	3.7	77.8
Resepsionis Hot	1	3.7	3.7	81.5
SPG	1	3.7	3.7	85.2
Turis	2	7.4	7.4	92.6
Wiraswasta	1	3.7	3.7	96.3
Wirausaha	1	3.7	3.7	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Makanan Korea Favorit Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-	4	14.8	14.8	14.8
Bibimbap	4	14.8	14.8	29.6
Bulgogi	2	7.4	7.4	37.0
Jajangmyeon	3	11.1	11.1	48.1
Japchae	1	3.7	3.7	51.9
Valid Kimchi	6	22.2	22.2	74.1
Naengmyeon	1	3.7	3.7	77.8
Samgyetang	2	7.4	7.4	85.2
Toppoki	4	14.8	14.8	100.0
Total	27	100.0	100.0	

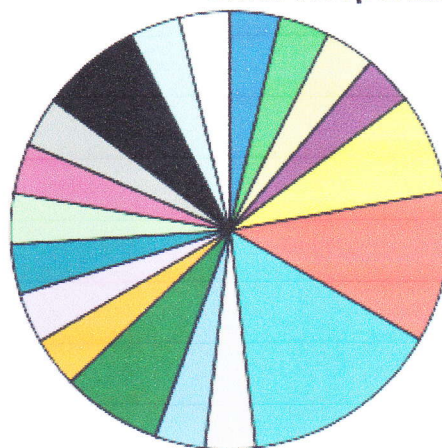


Jenis Kelamin



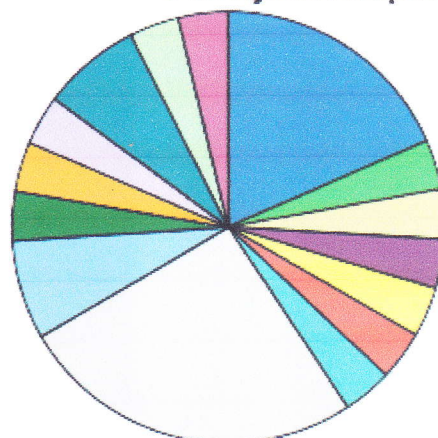
■ Pria
■ Wanita

Umur Responden



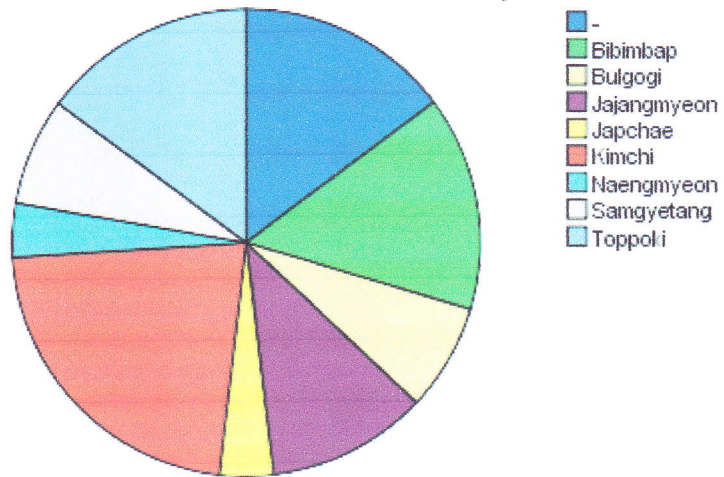
■ 14 tahun ■ 30 tahun
■ 15 tahun ■ 31 tahun
■ 20 tahun ■ 33 tahun
■ 21 tahun ■ 35 tahun
■ 22 tahun ■ 36 tahun
■ 23 tahun ■ 37 tahun
■ 24 tahun ■ 38 tahun
■ 25 tahun ■ 44 tahun
■ 26 tahun ■ 46 tahun
■ 29 tahun

Pekerjaan Responden



■ -
■ Bidan
■ Dosen
■ Freelance
■ Guru
■ HRD
■ IRT
■ Mahasiswa
■ Pelajar
■ Pengangguran
■ Resepsionis Hot
■ SPG
■ Turis
■ Wiraswasta
■ Wirausaha

Makanan Korea Favorit Responden



DATA JAWABAN RESPONDEN
(UJICOBA)

Indikator dan Variabel		Frekuensi Jawaban					N
		SS	S	N	TS	STS	
Citarasa Produk							
1	Rasa hidangan enak.	5	14	0	7	1	27
2	Aroma hidangan sedap.	8	18	1	0	0	27
3	Tekstur hidangan tepat.	4	21	0	2	0	27
4	Tampilan hidangan menggugah selera.	3	20	0	4	0	27
Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan							
5	Hidangan bersih.	10	17	0	0	0	27
6	Hidangan bergizi tinggi.	10	17	0	0	0	27
9	Bahan makanan berkualitas baik.	8	18	1	0	0	27
13	Alat saji bersih.	4	16	1	4	2	27
Variasi Menu dan Standar Porsi							
8	Hidangan sesuai promosi atau daftar menu.	3	20	3	1	0	27
10	Porsi hidangan tepat.	4	16	1	4	2	27
11	Porsi hidangan sesuai standar porsi.	4	15	0	8	0	27
14	Menu bervariasi.	3	19	2	3	0	27
15	Menu tersedia lengkap.	3	19	1	4	0	27
Kualitas Pelayanan							
7	Hidangan Sesuai Pesanan	3	20	3	1	0	27
12	Alat saji sesuai dengan hidangan.	3	20	3	1	0	27
16	Grooming/penampilan pramusaji menarik.	3	19	2	3	0	27
17	Uniform/seragam pramusaji bersih dan rapi	4	15	0	8	0	27
18	Pramusaji cepat tanggap.	7	11	1	7	1	27
19	Pramusaji berbicara dengan ramah.	5	9	0	7	6	27
20	Pramusaji melayani dengan sopan.	7	11	1	7	1	27
21	Pramusaji menguasai profil restoran.	6	17	4	0	0	27
22	Pramusaji berpengetahuan luas dalam bidangnya.	3	19	1	4	0	27
23	Pramusaji terampil dalam bidangnya.	3	20	3	1	0	27
24	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.	4	13	4	5	1	27
25	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.	3	20	0	4	0	27
Bersambung →							

← Kelanjutan							
Indikator dan Variabel		Frekuensi Jawaban					N
		SS	S	N	TS	STS	
26	<i>Furniture</i> bagus dan menarik.	5	9	0	7	6	27
27	<i>Furniture</i> bersih.	6	17	4	0	0	27
28	<i>Furniture</i> memberi rasa nyaman.	4	13	1	8	1	27
29	Toilet bagus dan menarik	3	12	1	6	5	27
30	Toilet bersih.	0	0	0	10	17	27
31	Toilet memberi rasa nyaman.	0	13	1	13	0	27
32	Penataan areal parkir bagus.	3	24	0	0	0	27
33	Areal parkir bersih.	3	20	3	1	0	27
34	Areal parkir luas.	3	15	4	5	0	27
35	Areal parkir memberi rasa aman.	3	19	1	4	0	27
36	Kemudahan parkir.	3	19	1	4	0	27
37	Tersedia wastafel, sanitizer dan tisu.	0	0	0	10	17	27
38	Tersedia Wifi.	0	0	0	11	16	27
39	Tersedia <i>Live Music</i> atau <i>Music instrumental</i> .	0	0	0	11	16	27
40	Arsitektur ruang restoran menarik.	5	9	0	7	6	27
41	Restoran bersih.	10	17	0	0	0	27
42	Restoran luas.	4	13	1	8	1	27
43	Atmosfir ruang restoran nyaman.	6	17	0	4	0	27
44.	Lokasi restoran strategis.	4	21	0	2	0	27
45.	Sirkulasi udara dalam restoran lancar.	5	14	0	7	1	27
46.	Pemandangan di sekitar restoran menarik.	0	13	1	13	0	27
Harga Produk							
47.	Harga produk terjangkau	3	15	5	4	0	27
48.	Harga sesuai nilai jual produk	4	14	4	5	0	27

OLAH DATA RESPONDEN
(UJICOB A)

Indikator dan Variabel		Jumlah Skor Jawaban					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns	Σ Skor Indikator	Nilai Indikator
		SS	S	N	TS	STS				
Citarasa Produk									15,63	3,91
1	Rasa hidangan enak.	25	56	0	14	1	96	3.56		
2	Aroma hidangan sedap.	40	72	3	0	0	115	4.26		
3	Tekstur hidangan tepat.	20	84	0	4	0	108	4.00		
4	Tampilan hidangan menggugah selera.	15	80	0	8	0	103	3.81		
Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan									16,59	4,15
5	Hidangan bersih.	50	68	0	0	0	118	50		
6	Hidangan bergizi tinggi.	50	68	0	0	0	118	50		
9	Bahan makanan berkualitas baik.	40	72	3	0	0	115	40		
13	Alat saji bersih.	20	64	3	8	2	97	20		
Variasi Menu dan Standar Porsi									18,67	3,73
8	Hidangan sesuai promosi atau daftar menu.	15	80	9	2	0	106	3.93		
10	Porsi hidangan tepat.	20	64	3	8	2	97	3.59		
11	Porsi hidangan sesuai standar porsi.	20	60	0	16	0	96	3.56		
14	Menu bervariasi.	15	76	6	6	0	103	3.81		
15	Menu tersedia lengkap.	15	76	3	8	0	102	3.78		
Kualitas Pelayanan									111,07	3,37
7	Hidangan Sesuai Pesanan	15	80	9	2	0	106	3.93		
12	Alat saji sesuai dengan hidangan.	15	80	9	2	0	106	3.93		
16	Grooming/penampilan pramusaji menarik.	15	76	6	6	0	103	3.81		
17	Uniform/seragam pramusaji bersih dan rapi	20	60	0	16	0	96	3.56		
18	Pramusaji cepat tanggap.	35	44	3	14	1	97	3.59		
Bersambung →										

← Kelanjutan

Indikator dan Variabel		Jumlah Skor Jawaban					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns	Σ Skor Indikator	Nilai Indikator
		SS	S	N	TS	STS				
19	Pramusaji berbicara dengan ramah.	25	36	0	14	6	81	3.00		
20	Pramusaji melayani dengan sopan.	35	44	3	14	1	97	3.59		
21	Pramusaji menguasai profil restoran.	30	68	12	0	0	110	4.07		
22	Pramusaji berpengetahuan luas dalam bidangnya.	15	76	3	8	0	102	3.78		
23	Pramusaji terampil dalam bidangnya.	15	80	9	2	0	106	3.93		
24	Pramusaji bersedia menerima keluhan konsumen.	20	52	12	10	1	95	3.52		
25	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.	15	80	0	8	0	103	3.81		
26	<i>Furniture</i> bagus dan menarik.	25	36	0	14	6	81	3.00		
27	<i>Furniture</i> bersih.	30	68	12	0	0	110	4.07		
28	<i>Furniture</i> memberi rasa nyaman.	20	52	3	16	1	92	3.41		
29	Toilet bagus dan menarik.	15	48	3	12	5	83	3.07		
30	Toilet bersih.	0	0	0	20	17	37	1.37		
31	Toilet memberi rasa nyaman.	0	52	3	26	0	81	3.00		
32	Penataan areal parkir bagus.	15	96	0	0	0	111	4.11		
33	Areal parkir bersih.	15	80	9	2	0	106	3.93		
34	Areal parkir luas.	15	60	12	10	0	97	3.59		
35	Areal parkir memberi rasa aman.	15	76	3	8	0	102	3.78		
36	Kemudahan parkir.	15	76	3	8	0	102	3.78		
37	Tersedia wastafel, sanitizer dan tisu.	0	0	0	20	17	37	1.37		
	Tersedia Wifi.	0	0	0	22	16	38	1.41		
38	Tersedia <i>Live Music</i> atau <i>Music instrumental</i> .	0	0	0	22	16	38	1.41		

Bersambung →

← Kelanjutan										
Indikator dan Variabel		Jumlah Skor Jawaban					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns	Σ Skor Indikator	Nilai Indikator
		SS	S	N	TS	STS				
39	Arsitektur ruang restoran menarik.	25	36	0	14	6	81	3.00		
40	Restoran bersih.	50	68	0	0	0	118	4.37		
41	Restoran luas.	20	52	3	16	1	92	3.41		
42	Atmosfir ruang restoran nyaman.	30	68	0	8	0	106	3.93		
43	Lokasi restoran strategis.	20	84	0	4	0	108	4.00		
44	Sirkulasi udara dalam restoran lancar.	25	56	0	14	1	96	3.56		
45	Pemandangan di sekitar restoran menarik.	0	52	3	26	0	81	3.00		
Harga Produk									7,26	3,63
	Harga produk terjangkau	15	60	15	8	0	98	3.63		
	Harga sesuai nilai jual produk	20	56	12	10	0	98	3.63		

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	332.67	2168.154	.599	.741
P02	331.96	2213.268	.450	.747
P03	332.22	2197.872	.588	.745
P04	332.41	2181.789	.684	.743
P05	331.85	2214.823	.448	.747
P06	331.85	2214.823	.448	.747
P07	332.30	2199.755	.618	.745
P08	332.30	2199.755	.618	.745
P09	331.96	2213.268	.450	.747
P10	332.63	2178.473	.521	.743
P11	332.67	2175.462	.584	.742
P12	332.30	2199.755	.618	.745
P13	332.63	2178.473	.521	.743
P14	332.41	2188.481	.635	.744
P15	332.44	2173.410	.781	.742
P16	332.41	2188.481	.635	.744
P17	332.67	2175.462	.584	.742
P18	332.63	2171.473	.539	.742
P19	333.22	2134.795	.703	.737
P20	332.63	2171.473	.539	.742
P21	332.15	2205.823	.512	.746
P22	332.44	2173.410	.781	.742
P23	332.30	2199.755	.618	.745
P24	332.70	2218.140	.161	.748
P25	332.41	2181.789	.684	.743
P26	333.22	2134.795	.703	.737
P27	332.15	2205.823	.512	.746
P28	332.81	2164.311	.636	.741
P29	333.15	2224.516	.072	.749
P30	334.85	2213.054	.486	.746
P31	333.22	2193.641	.439	.744
P32	332.11	2226.564	.302	.748
P33	332.30	2199.755	.618	.745
P34	332.63	2191.011	.504	.744
P35	332.44	2173.410	.781	.742
P36	332.44	2173.410	.781	.742
P37	334.85	2213.054	.486	.746
P38	334.81	2214.003	.457	.747
P39	334.81	2210.695	.528	.746
P40	333.22	2134.795	.703	.737

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P41	331.85	2214.823	.448	.747
P42	332.81	2164.311	.636	.741
P43	332.15	2205.823	.512	.746
P44	332.22	2197.872	.588	.745
P45	332.67	2168.154	.599	.741
P46	333.22	2193.641	.439	.744
P47	332.59	2189.251	.554	.744
P48	332.59	2190.481	.490	.744
Skor	169.37	562.704	.999	.948

HASIL ANALISIS VALIDASI

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1.	Citarasa Makanan			
	- Indikator 1	0,599	0,396	Valid
	- Indikator 2	0,450	0,396	Valid
	- Indikator 3	0,588	0,396	Valid
	- Indikator 4	0,684	0,396	Valid
2.	Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan			
	- Indikator 5	0,448	0,396	Valid
	- Indikator 6	0,448	0,396	Valid
	- Indikator 9	0,450	0,396	Valid
	- Indikator 13	0,521	0,396	Valid
3.	Variasi Menu dan Standar Porsi			
	- Indikator 8	0,618	0,396	Valid
	- Indikator 10	0,521	0,396	Valid
	- Indikator 11	0,584	0,396	Valid
	- Indikator 14	0,635	0,396	Valid
	- Indikator 15	0,781	0,396	Valid
4	Kualitas Pelayanan			
	- Indikator 7	0,618	0,396	Valid
	- Indikator 12	0,618	0,396	Valid
	- Indikator 16	0,635	0,396	Valid
	- Indikator 17	0,584	0,396	Valid
	- Indikator 18	0,539	0,396	Valid
	- Indikator 19	0,703	0,396	Valid
	- Indikator 20	0,539	0,396	Valid
	- Indikator 21	0,512	0,396	Valid
	- Indikator 22	0,781	0,396	Valid
	- Indikator 23	0,618	0,396	Valid
	- Indikator 24	0,161	0,396	Tidak Valid
	- Indikator 25	0,685	0,396	Valid
	- Indikator 26	0,703	0,396	Valid
	- Indikator 27	0,512	0,396	Valid
	- Indikator 28	0,636	0,396	Valid
	- Indikator 29	0,072	0,396	Tidak Valid
	- Indikator 30	0,486	0,396	Valid
	- Indikator 31	0,439	0,396	Valid
	- Indikator 32	0,302	0,396	Tidak Valid
	- Indikator 33	0,618	0,396	Valid
	- Indikator 34	0,504	0,396	Valid
	- Indikator 35	0,781	0,396	Valid
	- Indikator 36	0,781	0,396	Valid
	- Indikator 37	0,486	0,396	Valid
	- Indikator 38	0,457	0,396	Valid
	- Indikator 39	0,528	0,396	Valid
	- Indikator 40	0,703	0,396	Valid
	- Indikator 41	0,448	0,396	Valid
	- Indikator 42	0,636	0,396	Valid
	- Indikator 43	0,512	0,396	Valid
	- Indikator 44	0,588	0,396	Valid
	- Indikator 45	0,599	0,396	Valid
	- Indikator 46	0,439	0,396	Valid
5.	Harga Produk			
	- Indikator 47	0,554	0,396	Valid
	- Indikator 48	0,490	0,396	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

RELIABILITY

/VARIABLES=P01 P02 P03 P04
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	4

RELIABILITY

/VARIABLES=P05 P06 P09 P13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	4

RELIABILITY

/VARIABLES=P08 P10 P11 P14 P15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	5

RELIABILITY

/VARIABLES=P07 P12 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P
26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34 P35 P36 P37 P38 P39 P40 P41
P42 P43 P44 P45 P46
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	33

RELIABILITY

/VARIABLES=P47 P48

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	2



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
JURUSAN PNDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA

Identitas Subjek

Nama (boleh inisial) :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ PNS ☐ Seniman
☐ Mahasiswa/i ☐ IRT ☐ Turis
☐ Wiraswasta ☐ Wirausaha

Makanan Khas Korea : ☐ Bibimbap ☐ Kimbab ☐ Kimchi
Favorit ☐ Bulgogi ☐ Toppoki
☐ Jajangmyeon ☐ Naengmyeon
☐ Japchae ☐ Samgyetang
☐ Jigae

Petunjuk Pengisian

Para responden diminta untuk menjawab semua pertanyaan yang diberikan. **Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang saudara anggap paling sesuai dengan pengalaman dan pemahaman anda.**

Ada 4 alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral / Cukup
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Apabila saudara ingin mengganti jawaban, tetapi sudah terlanjur memberi tanda cek (✓) maka tanda cek (✓) pada jawaban lama berilah tanda **sama dengan (=)**, setelah itu berikan tanda cek (✓) pada jawaban yang anda inginkan.

Contoh :

Pilihlah jawaban terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini :

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	ST
1.	Rasa menu tepat selera, memiliki citarasa yang enak.		✓			S
2.	Menu memiliki aroma yang sedap.		✓			✓

ANGKET PENELITIAN

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Rasa hidangan enak.					
2.	Aroma hidangan sedap.					
3.	Tekstur hidangan tepat.					
4.	Tampilan hidangan menggugah selera.					
5.	Hidangan bersih.					
6.	Hidangan bergizi tinggi.					
7.	Hidangan sesuai pesanan.					
8.	Hidangan sesuai promosi atau daftar menu.					
9.	Bahan makanan berkualitas baik.					
10.	Porsi hidangan tepat.					
11.	Porsi hidangan sesuai standar porsi.					
12.	Alat saji sesuai dengan hidangan.					
13.	Alat saji bersih.					
14.	Menu bervariasi.					
15.	Menu tersedia lengkap.					
16.	Grooming/penampilan pramusaji menarik.					
17.	Uniform/seragam pramusaji bersih dan rapi					
18.	Pramusaji cepat tanggap.					
19.	Pramusaji berbicara dengan ramah.					
20.	Pramusaji melayani dengan sopan.					
21.	Pramusaji menguasai profil restoran.					
22.	Pramusaji berpengetahuan luas dalam bidangnya.					
23.	Pramusaji terampil dalam bidangnya.					
24.	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
25.	Furniture bagus dan menarik.					
26.	Furniture bersih.					
27.	Furniture memberi rasa nyaman.					
28.	Toilet bersih.					
29.	Toilet memberi rasa nyaman.					
30.	Areal parkir bersih.					
31.	Areal parkir luas.					
32.	Areal parkir memberi rasa aman.					
33.	Kemudahan parkir.					
34.	Tersedia wastafel, sanitiser dan tisu.					
35.	Tersedia Wifi.					
36.	Tersedia Live Music atau Music instrumental.					
37.	Desain interior ruang restoran menarik.					
38.	Restoran bersih.					
39.	Restoran luas.					
40.	Atmosfir ruang restoran nyaman.					
41.	Lokasi restoran strategis.					
42.	Sirkulasi udara dalam restoran lancar.					
43.	Pemandangan di sekitar restoran menarik.					
44.	Harga produk terjangkau.					
45.	Harga sesuai nilai jual produk.					

DATA RESPONDEN

PENELITIAN

No.	Nama	W / P	Umur	Pekerjaan	Makanan Favorit
R01	Risriyani	Wanita	53 tahun	IRT	Kimbab
R02	Navi	Pria	22 tahun	Mahasiswa	Toppoki
R03	Citra R.	Wanita	36 tahun	IRT	Kimchi
R04	AD	Pria	47 tahun	Karyawan Swasta	Kimchi
R05	Devi Utari	Wanita	21 tahun	Mahasiswa	Naengmyeon
R06	Yulianda Tri W.	Wanita	19 tahun	Mahasiswa	Bulgogi
R07	Avista O.P.U	Wanita	20 tahun	Mahasiswa	Kimbab
R08	IBZ	Pria	17 tahun	Pelajar	Kimbab
R09	Lucy Stephanie	Wanita	32 tahun	IRT	Kimbab
R10	MF	Pria	17 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R10	Josh	Pria	40 tahun	Karyawan Swasta	Bibimbap
R12	VA	Wanita	23 tahun	Mahasiswa	Jajangmyeon
R13	AY	Wanita	22 tahun	Mahasiswa	Kimbab
R14	Danu S.	Pria	24 tahun	Seniman	Kimbab
R15	Yulia	Wanita	38 tahun	Karyawan Swasta	Kimbab
R16	TDA	Wanita	32 tahun	Karyawan Swasta	Jajangmyeon
R17	WK	Pria	42 tahun	Karyawan Swasta	Japchae
R18	OZ	Wanita	27 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R19	Alfun	Wanita	26 tahun	Mahasiswa	Toppoki
R20	Anissa Dwi P.	Wanita	22 tahun	Mahasiswa	Bibimbap
R21	Yussinta P.S	Wanita	18 tahun	Pelajar	Kimbab
R22	Cici	Wanita	37 tahun	IRT	Toppoki
R23	Joni	Pria	17 tahun	Pelajar	Kimbab
R24	Jun	Pria	37 tahun	Turis	Kimchi
R25	Tia	Wanita	30 tahun	Karyawan Swasta	Toppoki
R26	Aryo	Pria	35 tahun	Wirausaha	Kimbab
R27	Tommi	Pria	45 tahun	Wirausaha	Kimbab
R28	Imam	Pria	37 tahun	Karyawan Swasta	Bulgogi
R29	PR	Wanita	55 tahun	IRT	Kimbab
R30	AA	Wanita	30 tahun	Karyawan Swasta	Bibimbap
R31	Ambar	Wanita	36 tahun	PNS	Bibimbap
R32	Anton	Pria	30 tahun	Karyawan Swasta	Kimbab
R33	Tom	Pria	32 tahun	Karyawan Swasta	Toppoki
R34	Damar	Pria	21 tahun	Mahasiswa	Naengmyeon
R35	Ana	Wanita	35 tahun	PNS	Naengmyeon
R36	Brury	Pria	31 tahun	PNS	Samgyetang
R37	Diah	Wanita	21 tahun	Mahasiswa	Bulgogi
R38	Seisa	Wanita	33 tahun	Karyawan Swasta	Kimchi
R39	Sulung	Wanita	28 tahun	Mahasiswa	Toppoki
R40	RG	Pria	34 tahun	Karyawan Swasta	Kimchi
R41	Dewi	Wanita	24 tahun	Karyawan Swasta	Bulgogi

. . Bersambung →

← Kelanjutan					
No.	Nama	W / P	Umur	Pekerjaan	Makanan Favorit
R42	-	Wanita	25 tahun	Mahasiswa	Samgyetang
R43	Nisa	Wanita	23 tahun	Mahasiswa	Kimbab
R44	DN	Pria	29 tahun	Karyawan Swasta	Kimbab
R45	Risa	Wanita	42 tahun	Karyawan Swasta	Kimchi
R46	Arif	Pria	38 tahun	Karyawan Swasta	Bulgogi
R47	-	Wanita	22 tahun	Mahasiswa	Samgyetang
R48	-	Wanita	22 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R49	MM	Wanita	22 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R50	OL	Pria	24 tahun	Turis	Kimchi
R51	PM	Pria	25 tahun	Turis	Kimbab
R52	Laily	Wanita	15 tahun	Pelajar	Bulgogi
R53	Putri	Wanita	30 tahun	Karyawan Swasta	Bibimbap
R54	Roy	Pria	35 tahun	Wirausaha	Toppoki
R55	Diana	Wanita	47 tahun	Wirausaha	Samgyetang
R56	-	Wanita	28 tahun	Turis	Bulgogi
R57	PSN	Pria	30 tahun	PNS	Naengmyeon
R58	LOL	Wanita	21 tahun	Mahasiswa	Jajangmyeon
R59	Guntur	Pria	22 tahun	Mahasiswa	Naengmyeon
R60	Nayna	Wanita	33 tahun	Wirausaha	Jajangmyeon
R61	Danny	Wanita	30 tahun	Turis	Bulgogi
R62	Richard	Pria	32 tahun	Turis	Jigae
R63	Mel	Wanita	30 tahun	Seniman	Bibimbap
R64	Desi	Wanita	37 tahun	Karyawan Swasta	Bibimbap
R65	-	Wanita	40 tahun	Wirausaha	Toppoki
R66	-	Pria	20 tahun	Wirausaha	Toppoki
R67	Tiwi	Wanita	21 tahun	Mahasiswa	Kimchi
R68	Mila	Wanita	27 tahun	Seniman	Kimbab
R69	Agus	Pria	28 tahun	Seniman	Bibimbap
R70	Riza	Pria	26 tahun	Mahasiswa	Japchae
R71	Mala	Wanita	17 tahun	Mahasiswa	Toppoki
R72	-	Pria	24 tahun	Mahasiswa	Bibimbap
R73	Rita	Wanita	17 tahun	Pelajar	Bibimbap
R74	Nauli	Wanita	25 tahun	Pelajar	Kimchi
R75	Nona	Wanita	25 tahun	Pelajar	Kimchi
R76	ST	Pria	16 tahun	Pelajar	Kimchi
R77	WG	Pria	16 tahun	Pelajar	Kimbab
R78	Rizky	Pria	24 tahun	Mahasiswa	Naengmyeon

PENELITIAN

No.	Butir Pernyataan																																													Total		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45			
R01	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	5	4	5	5	5	2	4	4	182
R02	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	4	4	183		
R03	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	1	1	4	148		
R04	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	1	1	1	4	4	2	2	1	4	4	159			
R05	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	2	4	4	182		
R06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4	168		
R07	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	5	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	2	141		
R08	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	1	1	1	4	4	4	3	4	2	4	4	152		
R09	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	5	4	5	4	173			
R10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	2	4	4	166			
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	2	2	166
R12	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	168		
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	159	
R14	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	2	3	3	4	5	2	2	4	4	5	4	2	4	4	178		
R15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	176		
R16	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	178			
R17	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	1	1	2	4	2	4	4	2	2	4	149		
R18	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	177		
R19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	185		
R20	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	5	5	5	4	2	4	2	167		
R21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	161			
R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	152			
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	159				
R24	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	189		
R25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	5	4	4	4	2	4	171		
R26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	4	4	5	4	169			
R27	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	157		
R28	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	171			
R29	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	197		
R30	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	3	4	4	4	2	2	178			
R31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4	2	4	1	1	167			
R32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	4	1	1	1	142		
R33	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	4	4	4	4	1	1	4	158		
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	1	5	4	4	5	4	4	4	169			
R35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	155	
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	169		
R37	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	161		
R38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	3	3	2	1	2	147		
R39	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	1	1	1	2	4	4	2	4	1	1	1	146	
R40	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	142		
R41	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	5	5	5	5	2	4	190		
R42	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2</												

Frequency Table

Nama Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-	7	9.0	9.0	9.0
AA	1	1.3	1.3	10.3
AD	1	1.3	1.3	11.5
Agus	1	1.3	1.3	12.8
Alfun	1	1.3	1.3	14.1
Ambar	1	1.3	1.3	15.4
Ana	1	1.3	1.3	16.7
Anissa Dwi P.	1	1.3	1.3	17.9
Anton	1	1.3	1.3	19.2
Arif	1	1.3	1.3	20.5
Aryo	1	1.3	1.3	21.8
Avista O.P.U	1	1.3	1.3	23.1
AY	1	1.3	1.3	24.4
Brury	1	1.3	1.3	25.6
Cici	1	1.3	1.3	26.9
Citra R.	1	1.3	1.3	28.2
Damar	1	1.3	1.3	29.5
Danny	1	1.3	1.3	30.8
Danu S.	1	1.3	1.3	32.1
Desi	1	1.3	1.3	33.3
Devi Utari	1	1.3	1.3	34.6
Dewi	1	1.3	1.3	35.9
Valid Diah	1	1.3	1.3	37.2
Diana	1	1.3	1.3	38.5
DN	1	1.3	1.3	39.7
Guntur	1	1.3	1.3	41.0
IBZ	1	1.3	1.3	42.3
Imam	1	1.3	1.3	43.6
Joni	1	1.3	1.3	44.9
Josh	1	1.3	1.3	46.2
Jun	1	1.3	1.3	47.4
Laily	1	1.3	1.3	48.7
LOL	1	1.3	1.3	50.0
Lucy Stephanie	1	1.3	1.3	51.3
Mala	1	1.3	1.3	52.6
Mel	1	1.3	1.3	53.8
MF	1	1.3	1.3	55.1
Mila	1	1.3	1.3	56.4
MM	1	1.3	1.3	57.7
Nauli	1	1.3	1.3	59.0
Navi	1	1.3	1.3	60.3
Nayna	1	1.3	1.3	61.5
Nisa	1	1.3	1.3	62.8
Nona	1	1.3	1.3	64.1
OL	1	1.3	1.3	65.4

OZ	1	1.3	1.3	66.7
PM	1	1.3	1.3	67.9
PR	1	1.3	1.3	69.2
PSN	1	1.3	1.3	70.5
Putri	1	1.3	1.3	71.8
RG	1	1.3	1.3	73.1
Richard	1	1.3	1.3	74.4
Risa	1	1.3	1.3	75.6
Risriyani	1	1.3	1.3	76.9
Rita	1	1.3	1.3	78.2
Riza	1	1.3	1.3	79.5
Rizky	1	1.3	1.3	80.8
Roy	1	1.3	1.3	82.1
Seisa	1	1.3	1.3	83.3
ST	1	1.3	1.3	84.6
Sulung	1	1.3	1.3	85.9
TDA	1	1.3	1.3	87.2
Tia	1	1.3	1.3	88.5
Tiwi	1	1.3	1.3	89.7
Tom	1	1.3	1.3	91.0
Tommi	1	1.3	1.3	92.3
VA	1	1.3	1.3	93.6
WG	1	1.3	1.3	94.9
WK	1	1.3	1.3	96.2
Yulia	1	1.3	1.3	97.4
Yulianda Tri W.	1	1.3	1.3	98.7
Yussinta P.S	1	1.3	1.3	100.0
Total	78	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	32	41.0	41.0	41.0
	Wanita	46	59.0	59.0	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Umur Responden

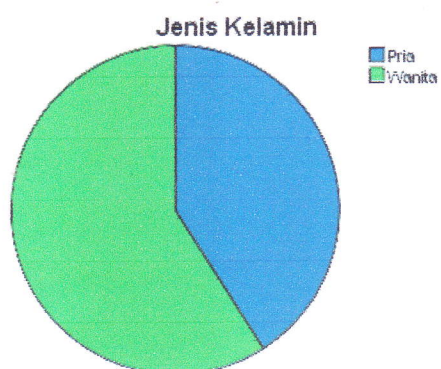
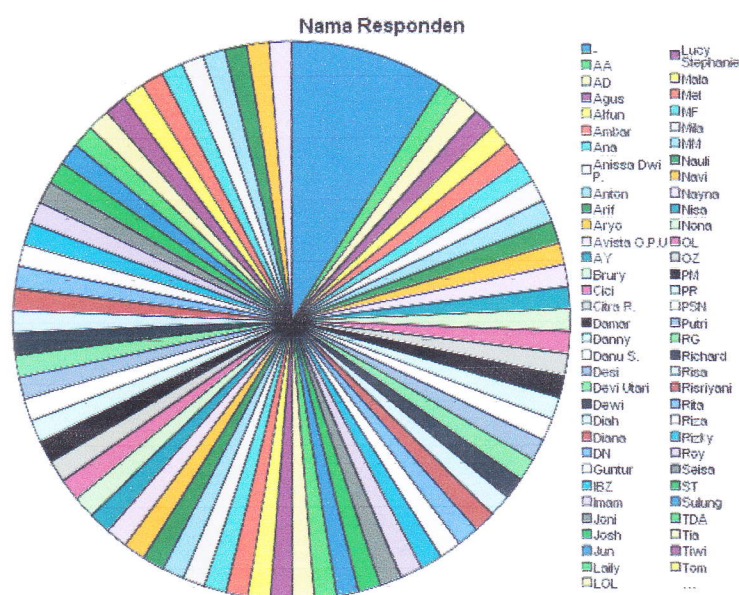
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15 tahun	1	1.3	1.3	1.3
16 tahun	2	2.6	2.6	3.8
17 tahun	5	6.4	6.4	10.3
18 tahun	1	1.3	1.3	11.5
19 tahun	1	1.3	1.3	12.8
20 tahun	2	2.6	2.6	15.4
21 tahun	5	6.4	6.4	21.8
22 tahun	7	9.0	9.0	30.8
23 tahun	2	2.6	2.6	33.3
24 tahun	5	6.4	6.4	39.7
25 tahun	4	5.1	5.1	44.9
26 tahun	2	2.6	2.6	47.4
27 tahun	2	2.6	2.6	50.0
28 tahun	3	3.8	3.8	53.8
29 tahun	1	1.3	1.3	55.1
30 tahun	7	9.0	9.0	64.1
31 tahun	1	1.3	1.3	65.4
32 tahun	4	5.1	5.1	70.5
33 tahun	2	2.6	2.6	73.1
34 tahun	1	1.3	1.3	74.4
35 tahun	3	3.8	3.8	78.2
36 tahun	2	2.6	2.6	80.8
37 tahun	4	5.1	5.1	85.9
38 tahun	2	2.6	2.6	88.5
40 tahun	2	2.6	2.6	91.0
42 tahun	2	2.6	2.6	93.6
45 tahun	1	1.3	1.3	94.9
47 tahun	2	2.6	2.6	97.4
53 tahun	1	1.3	1.3	98.7
55 tahun	1	1.3	1.3	100.0
Total	78	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

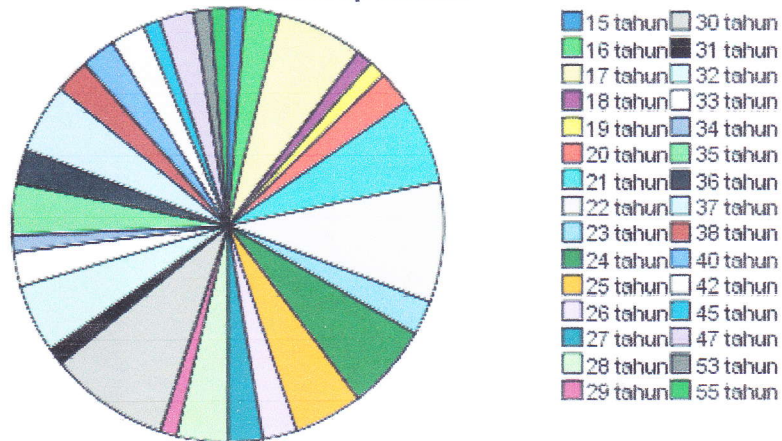
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid IRT	5	6.4	6.4	6.4
Karyawan Swasta	18	23.1	23.1	29.5
Mahasiswa	25	32.1	32.1	61.5
Pelajar	9	11.5	11.5	73.1
PNS	4	5.1	5.1	78.2
Seniman	4	5.1	5.1	83.3
Turis	6	7.7	7.7	91.0
Wirausaha	7	9.0	9.0	100.0
Total	78	100.0	100.0	

Makanan Korea Favorit Responden

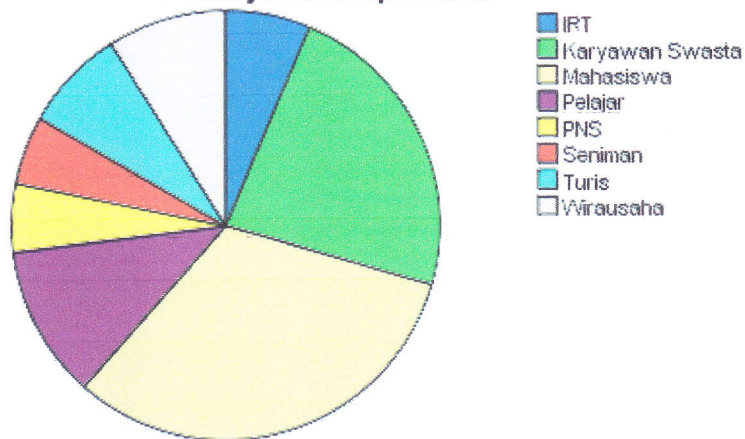
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bibimbap	10	12.8	12.8	12.8
Bulgogi	8	10.3	10.3	23.1
Jajangmyeon	4	5.1	5.1	28.2
Japchae	2	2.6	2.6	30.8
Jigae	1	1.3	1.3	32.1
Valid Kimbab	18	23.1	23.1	55.1
Kimchi	15	19.2	19.2	74.4
Naengmyeon	6	7.7	7.7	82.1
Samgyetang	4	5.1	5.1	87.2
Toppoki	10	12.8	12.8	100.0
Total	78	100.0	100.0	



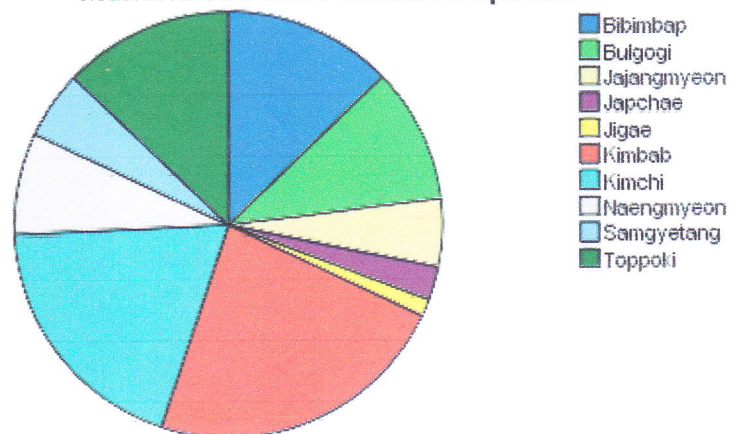
Umur Responden



Pekerjaan Responden



Makanan Korea Favorit Responden



DATA JAWABAN RESPONDEN
(PENELITIAN)

Indikator dan Variabel		Frekuensi Jawaban					N
		SS	S	N	TS	STS	
Citarasa Produk							
1	Rasa hidangan enak.	18	51	2	7	0	78
2	Aroma hidangan sedap.	19	44	4	11	0	78
3	Tekstur hidangan tepat.	20	52	2	4	0	78
4	Tampilan hidangan menggugah selera.	29	49	0	0	0	78
Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan							
5	Hidangan bersih.	28	50	0	0	0	78
6	Hidangan bergizi tinggi.	20	46	8	4	0	78
9	Bahan makanan berkualitas baik.	26	50	2	0	0	78
13	Alat saji bersih.	22	52	2	2	0	78
Variasi Menu dan Standar Porsi							
8	Hidangan sesuai promosi atau daftar menu.	14	60	2	2	0	78
10	Porsi hidangan tepat.	22	46	4	6	0	78
11	Porsi hidangan sesuai standar porsi.	14	52	6	6	0	78
14	Menu bervariasi.	13	51	3	7	4	78
15	Menu tersedia lengkap.	22	46	4	6	0	78
Kualitas Pelayanan							
7	Hidangan Sesuai Pesanan	16	60	2	0	0	78
12	Alat saji sesuai dengan hidangan.	16	50	6	6	0	78
16	Grooming/penampilan pramusaji menarik.	12	56	6	4	0	78
17	Uniform/seragam pramusaji bersih dan rapi	18	54	6	0	0	78
18	Pramusaji cepat tanggap.	18	46	6	8	0	78
19	Pramusaji berbicara dengan ramah.	22	52	2	2	0	78
20	Pramusaji melayani dengan sopan.	20	58	0	0	0	78
21	Pramusaji menguasai profil restoran.	12	50	8	8	0	78
22	Pramusaji berpengetahuan luas dalam bidangnya.	10	56	6	6	0	78
23	Pramusaji terampil dalam bidangnya.	8	66	2	2	0	78
24	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.	19	50	3	6	0	78
25	Furniture bagus dan menarik.	16	49	7	6	0	78
Bersambung →							
← Kelanjutan							

Indikator dan Variabel		Frekuensi Jawaban					N
		SS	S	N	TS	STS	
26	<i>Furniture</i> bersih.	17	55	3	3	0	78
27	<i>Furniture</i> memberi rasa nyaman.	11	36	5	22	4	78
28	Toilet bersih.	2	46	6	16	8	78
29	Toilet memberi rasa nyaman.	0	30	2	36	10	78
30	Areal parkir bersih.	6	53	12	5	2	78
31	Areal parkir luas.	6	42	12	18	0	78
32	Areal parkir memberi rasa aman.	10	51	2	15	0	78
33	Kemudahan parkir.	10	47	4	17	0	78
34	Tersedia wastafel, sanitzer dan tisu.	0	0	0	37	41	78
35	Tersedia Wifi.	0	0	0	35	43	78
36	Tersedia <i>Live Music</i> atau <i>Music instrumental</i> .	0	0	0	39	39	78
37	Arsitektur ruang restoran menarik.	14	44	2	16	2	78
38	Restoran bersih.	20	58	0	0	0	78
39	Restoran luas.	14	45	4	15	0	78
40	Atmosfir ruang restoran nyaman.	8	63	3	4	0	78
41	Lokasi restoran strategis.	12	45	5	12	4	78
42	Sirkulasi udara dalam restoran lancar.	14	50	3	7	4	78
43	Pemandangan di sekitar restoran menarik.	6	17	4	39	12	78
Harga Produk							
44	Harga produk terjangkau	2	42	4	17	13	78
45	Harga sesuai nilai jual produk	0	52	0	16	10	78

OLAH DATA RESPONDEN
(PENELITIAN)

Indikator dan Variabel		Jumlah Skor Jawaban					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns	Σ Skor Indikator	Nilai Indikator
		SS	S	N	TS	STS				
Citarasa Produk									16,44	4,11
1	Rasa hidangan enak.	90	204	6	14	0	314	4,03		
2	Aroma hidangan sedap.	95	176	12	22	0	305	3,91		
3	Tekstur hidangan tepat.	100	208	6	8	0	322	4,13		
4	Tampilan hidangan menggugah selera.	145	196	0	0	0	341	4,37		
Kualitas Bahan dan Keamanan Makanan									16,92	4,23
5	Hidangan bersih.	140	200	0	0	0	340	4,36		
6	Hidangan bergizi tinggi.	100	184	24	8	0	316	4,05		
9	Bahan makanan berkualitas baik.	130	200	6	0	0	336	4,31		
13	Alat saji bersih.	110	208	6	4	0	328	4,21		
Variasi Menu dan Standar Porsi									20,00	4,00
8	Hidangan sesuai promosi atau daftar menu.	70	240	6	4	0	320	4,10		
10	Porsi hidangan tepat.	110	184	12	12	0	318	4,08		
11	Porsi hidangan sesuai standar porsi.	70	208	18	12	0	308	3,95		
14	Menu bervariasi.	65	204	9	14	4	296	3,79		
15	Menu tersedia lengkap.	110	184	12	12	0	318	4,08		
Kualitas Pelayanan									106,42	3,54
7	Hidangan Sesuai Pesanan	80	240	6	0	0	326	4,18		
12	Alat saji sesuai dengan hidangan.	80	200	18	12	0	310	3,97		
16	Grooming/penampilan pramusaji menarik.	60	224	18	8	0	310	3,97		
17	Uniform/seragam pramusaji bersih dan rapi	90	216	18	0	0	324	4,15		
18	Pramusaji cepat tanggap.	90	184	18	16	0	308	3,95		
19	Pramusaji berbicara dengan ramah.	110	208	6	4	0	328	4,21		
Bersambung →										

← Kelanjutan										
Indikator dan Variabel		Jumlah Skor Jawaban					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns	Σ Skor Indikator	Nilai Indikator
		SS	S	N	TS	STS				
20	Pramusaji melayani dengan sopan.	100	232	0	0	0	332	4.26		
21	Pramusaji menguasai profil restoran.	60	200	24	16	0	300	3.85		
22	Pramusaji berpengetahuan luas dalam bidangnya.	50	224	18	12	0	304	3.90		
23	Pramusaji terampil dalam bidangnya.	40	264	6	4	0	314	4.03		
24	Pramusaji mampu mengatasi keluhan konsumen.	95	200	9	12	0	316	4.05		
25	<i>Furniture</i> bagus dan menarik.	80	196	21	12	0	309	3.96		
26	<i>Furniture</i> bersih.	85	220	9	6	0	320	4.10		
27	<i>Furniture</i> memberi rasa nyaman.	55	144	15	44	4	262	3.36		
28	Toilet bersih.	10	184	18	32	8	252	3.23		
29	Toilet memberi rasa nyaman.	0	120	6	72	10	208	2.67		
30	Areal parkir bersih.	30	212	36	10	2	290	3.72		
31	Areal parkir luas.	30	168	36	36	0	270	3.46		
32	Areal parkir memberi rasa aman.	50	204	6	30	0	290	3.72		
33	Kemudahan parkir.	50	188	12	34	0	284	3.64		
34	Tersedia wastafel, sanitizer dan tisu.	0	0	0	74	41	115	1.47		
35	Tersedia Wifi.	0	0	0	70	43	113	1.45		
36	Tersedia <i>Live Music</i> atau <i>Music instrumental</i> .	0	0	0	78	39	117	1.50		
37	Arsitektur ruang restoran menarik.	70	176	6	32	2	286	3.67		
38	Restoran bersih.	100	232	0	0	0	332	4.26		
39	Restoran luas.	70	180	12	30	0	292	3.74		
40	Atmosfir ruang restoran nyaman.	40	252	9	8	0	309	3.96		
41	Lokasi restoran strategis.	60	180	15	24	4	283	3.63		
42	Sirkulasi udara dalam restoran lancar.	70	200	9	14	4	297	3.81		
43	Pemandangan di sekitar restoran menarik.	30	68	12	78	12	200	2.56		
Bersambung →										

← Kelanjutan										
Indikator dan Variabel		Jumlah Skor Jawaban					$\Sigma (N_j \times N_i)$	Ns	Σ Skor Indikator	Nilai Indikator
		SS	S	N	TS	STS				
Harga Produk									6,24	3,12
44	Harga produk terjangkau	10	168	12	34	13	237	3.04		
45	Harga sesuai nilai jual produk	0	208	0	32	10	250	3.21		

r Table

(Pearson Product Moment - Pearson Correlation)
(Level Of Significance 0.05 and 2 tailed)

N	r	N	r	N	r
3	0.997	30	0.361	56	0.263
4	0.950	31	0.355	57	0.261
5	0.878	32	0.349	58	0.258
6	0.811	33	0.344	59	0.256
7	0.755	34	0.339	60	0.254
8	0.707	35	0.334	61	0.252
9	0.666	36	0.329	62	0.250
10	0.632	37	0.325	63	0.248
11	0.602	38	0.320	64	0.246
12	0.576	39	0.316	65	0.244
13	0.553	40	0.312	66	0.242
14	0.532	41	0.308	67	0.240
15	0.514	42	0.304	68	0.239
16	0.497	43	0.301	69	0.237
17	0.482	44	0.297	70	0.235
18	0.468	45	0.294	71	0.233
19	0.456	46	0.291	72	0.232
20	0.444	47	0.288	73	0.230
21	0.433	48	0.285	74	0.229
22	0.423	49	0.282	75	0.227
23	0.413	50	0.279	76	0.226
24	0.404	51	0.276	77	0.224
25	0.396	52	0.273	78	0.223
26	0.388	53	0.270	79	0.221
27	0.381	54	0.268	80	0.220
28	0.374	55	0.265		

TABEL ISSAC AND MICHAEL

Penentuan Sampel dari Populasi Tertentu
Dengan Taraf Kesalahan 1, 5 dan 10%

N	Siginifikasi			N	Siginifikasi			N	Siginifikasi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	160	129	110	101	500	285	205	176
15	15	14	14	170	135	114	105	550	301	213	182
20	19	19	19	180	142	119	108	600	315	221	187
25	24	23	23	190	148	123	112	650	329	227	191
30	29	28	28	200	154	127	115	700	341	233	195
35	33	32	32	210	160	131	118	750	352	238	199
40	38	36	36	220	165	135	122	800	363	243	202
45	42	40	39	230	171	139	125	850	373	247	205
50	47	44	42	240	176	142	127	900	382	251	208
55	51	48	46	250	182	146	130	950	391	255	211
60	55	51	49	260	187	149	133	1000	399	258	213
65	59	55	53	270	192	152	135	1100	414	265	217
70	63	58	56	280	197	155	138	1200	427	270	221
75	67	62	59	290	202	158	140	1300	440	275	224
80	71	65	62	300	207	161	143	1400	450	279	227
85	75	68	65	320	216	167	147	1500	460	283	229
90	79	72	68	340	225	172	151	1600	469	286	232
95	83	75	71	360	234	177	155	1700	477	289	234
100	87	78	73	380	242	182	158	1800	485	292	235
110	94	84	78	400	250	186	162	1900	492	294	237
120	102	89	83	420	257	191	165	2000	498	297	238
130	109	95	88	440	265	195	168	2200	510	301	241
140	116	100	92	460	272	198	171	2400	520	304	243
150	122	105	97	480	279	202	173	2600	529	307	245



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734

website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No: QSC 00592

Nomor : 0744/H34/PL/2015
Lamp. : -
Hal : Ijin Survey/Observasi

30 Maret 2015

Yth.
Pimpinan SILLA RESTAURANT
Jl. Ringroad Utara No.33, Manggung, Condongcatur, Depok
Kabupaten Sleman
DIY

Dalam rangka Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan Ijin untuk melaksanakan Survey/Observasi dengan fokus Permasalahan: Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Makanan Khas Korea di SILLA RESTAURANT Yogyakarta, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Lokasi
1	Suhartini	13511247016	Pend. Teknik Boga - S1	SILLA RESTAURANT

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu :

Nama : Minta Harsana, A.Par. M.Sc.
NIP : 19690314 200501 1 001

Adapun pelaksanaan Survey/Observasi dilakukan pada Tanggal 6-7 April 2015.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I

Dr. Sunaryo Soenarto

NIP. 19580630 198601 1 001

Tembusan :
Ketua Jurusan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK



Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734

Certificate No. QSC 00592

website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id

Nomor : 0997/H34/PL/2015

24 April 2015

Lamp. : -

Hal : Ijin Penelitian

Yth.

- 1 . Gubernur DIY c.q. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
- 2 . Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Bappeda Provinsi DIY
- 3 . Bupati Kabupaten Sleman c.q. Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sleman
- 4 . Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda , dan Olahraga Provinsi DIY
- 5 . Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda , dan Olahraga Kabupaten Sleman
- 6 . Pimpinan SILLA Restaurant

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Makanan Khas Korea di SILLA Restaurant Yogyakarta, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Lokasi
1	Suhartini	13511247016	Pend. Teknik Boga - S1	SILLA Restaurant

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu :

Nama : Minta Harsana. A.Par. M.Sc.

NIP : 19690314 200501 1 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Bulan Mei 2015 s/d selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Sunaryo Soenarto

19580630 198601 1 001

Tembusan :

Ketua Jurusan

SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wika Rinawati, M.Pd
NIP : 19760424 200112 2 002
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Suhartini
NIM : 13511247016
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PRODUK DAN PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA DI *SILLA*
RESTAURANT YOGYAKARTA

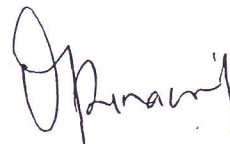
Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☐ Layak digunakan untuk penelitian
☒ Layak digunakan dengan perbaikan
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Yogyakarta, 22 April 2015

Validator,



Wika Rinawati, M.Pd

NIP. 19760424 200112 2 002

Catatan :

☐ Beri tanda ✓



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/N/664/4/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN 1 FAKULTAS TEKNIK** Nomor : **0997/H34/PL/2015**
Tanggal : **24 APRIL 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

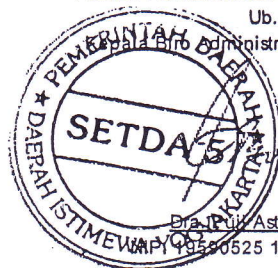
DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **SUHARTINI** NIP/NIM : **13511247016**
Alamat : **FAKULTAS TEKNIK, PENDIDIKAN TEKNIK BOGA, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
Judul : **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA DI SILLA RESTAURANT YOGYAKARTA**
Lokasi :
Waktu : **27 APRIL 2015 s/d 27 JULI 2015**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui insitusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap insitusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **27 APRIL 2015**
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.



Dra. Puji Astuti, M.Si
NIP. 19550525 198503 2 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI SLEMAN C.Q KA. BAKESBANGLINMAS SLEMAN
3. WAKIL DEKAN 1 FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimile (0274) 868800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 1769 / 2015

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbang/1734/2015
Hal : Rekomendasi Penelitian

Tanggal : 27 April 2015

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : SUHARTINI
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 13511247016
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Sleman Yogyakarta
Alamat Rumah : Belimbing Bontang Barat Bontang Kaltim
No. Telp / HP : 081326064769
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA DI SILLA RESTAURANT
YOGYAKARTA**
Lokasi : Silla Restaurant Condongcatur, Depok Sleman
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 27 April 2015 s/d 27 Juli 2015

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 27 April 2015

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris
u.b.

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan

ERNY MARYATUN, S.IP, MT
Pembina, IV/a
NIP 19720411 199603 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Perindagkop Kab. Sleman
3. Kabid. Ekonomi Bappeda Kab. Sleman
4. Camat Depok
5. Kepala Desa Condongcatur, Depok
6. Pengelola Silla Restaurant Condongcatur, Depok, Sleman
7. Dekan Fak. Teknik - UNY
8. Yang Bersangkutan

A. FORMULIR ISIAN PERMOHONAN IJIN STUDI PENDAHULUAN / PRA
SURVEY / PRA PENELITIAN *)

B. SURAT PERNYATAAN BERSEDIA MENYERAHKAN HASIL PENELITIAN /
SURVEY / PKL *)

*) Lingkari A atau B yang dipilih

Nomor : 070/ 1769

Kepada Yth.
Ka. Bappeda Kabupaten Sleman

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : SUHARTINI
2. No. Mahasiswa/NIP/NIM : 13511247016
3. Tingkat (D1/D2/D3/D4/S1/S2/S3) : S1
4. Universitas/Akademi/Lembaga : UNY
5. Dosen Pembimbing : Numa Harsana, M.Sc
6. Alamat Rumah Peneliti : Jl. Banteng P3 no 26 BTN PKT
BONTANG KALTIM
7. Nomor Telepon/HP : 081326064769
8. Lokasi Penelitian/Survey : 1 SILLA RESTAURANT
2
9. Judul Penelitian :
TINGKAT KEPuasan KONSUMEN TERHADAP Kualitas
PRODUK DAN PELAYANAN MANGKON KHAN KOREA
DI SILLA RESTAURANT POGYALCARTO

Selanjutnya saya bersedia untuk menyerahkan hasil Penelitian / Survey / PKL
berupa 1 (satu) CD format PDF selambatnya 1 (satu) bulan setelah selesai
Penelitian / Survey / PKL dilaksanakan.

Sleman, 27 April 2015
Yang menyatakan



SUHARTINI

(nama terang)



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
KANTOR KESATUAN BANGSA

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 864650, Faksimile (0274) 864650
Website: www.slemankab.go.id, E-mail: kesbang.sleman@yahoo.com

Sleman, 27 April 2015

Nomor : 070 /Kesbang/1739 /2015

Kepada

Hal : Rekomendasi

Yth. Kepala Bappeda

Penelitian

Kabupaten Sleman

di Sleman

REKOMENDASI

Memperhatikan surat :

Dari : Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda

Nomor : 070/Reg/V/664/4/2015

Tanggal : 27 April 2015

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan rekomendasi dan tidak keberatan untuk melaksanakan penelitian dengan judul "TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN MAKANAN KHAS KOREA DI SILLA RESTAURANT YOGYAKARTA" kepada:

Nama : Suhartini

Alamat Rumah : Belimbing Bontang Barat Bontang Kaltim

No. Telepon : 081326064769

Universitas / Fakultas : UNY / Teknik

NIM : 13511247016

Program Studi : S1

Alamat Universitas : Karangmalang Yogyakarta

Lokasi Penelitian : Silla Restaurant Condongcatur

Waktu : 27 April - 27 Juli 2015

Yang bersangkutan berkewajiban menghormati dan menaati peraturan serta tata tertib yang berlaku di wilayah penelitian. Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa



Drs. ARDANI
Peringkat Tingkat I, IV/b
NIP. 19630511 199103 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 1769 / 2015

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbang/1734/2015
Hal : Rekomendasi Penelitian

Tanggal : 27 April 2015

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : SUHARTINI
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 13511247016
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Sleman Yogyakarta
Alamat Rumah : Belimbing Bontang Barat Bontang Kaltim
No. Telp / HP : 081326064769
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN MAKANAN-KHAS KOREA DI SILLA RESTAURANT
YOGYAKARTA**
Lokasi : Silla Restaurant Condongcatur, Depok Sleman
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 27 April 2015 s/d 27 Juli 2015

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 27 April 2015

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris
u.b.

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan



ERNY MARYATUN, S.I.P, MT
Pembina, IV a

20411 199603 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Perindagkop Kab. Sleman
3. Kabid. Ekonomi Bappeda Kab. Sleman
4. Camat Depok
5. Kepala Desa Condongcatur, Depok
6. Pengelola Silla Restaurant Condongcatur, Depok, Sleman
7. Dekan Fak. Teknik - UNY
8. Yang Bersangkutan